

posten



bring

BEKK



NETLIFE RESEARCH
design + usability

Value Management (Evo) with Scrum development



developing a large web portal
www.bring.no dk/se/nl/co.uk/com/ee
at Posten Norge

We have a challenge ...

deliver
value to stakeholders,
within agreeable resources.

Manifesto for Agile Software Development

We are uncovering better ways of developing software by doing it and helping others do it.
Through this work we have come to value:

Individuals and interactions over processes and tools
Working software over comprehensive documentation
Customer collaboration over contract negotiation
Responding to change over following a plan

no external Value delivery?
not even a thought about Stakeholders?

It is all about YOU

“You, the developer, have become the center of the universe!”

<- Scott Ambler



In **astronomy**, the **geocentric model** or the Ptolemaic worldview of the **universe** is the **superseded theory** that

the **Earth** is the center of the universe and other objects go around it.

Belief in this system was common in **ancient Greece**. It was embraced by both **Aristotle** (see **Aristotelian physics**) and **Ptolemy**, and most, but not all, **Ancient Greek philosophers** assumed that the **Sun**, **Moon**, **stars**, and **naked eye planets** circle the Earth. Similar ideas were held in **ancient China**.

<Source- http://en.wikipedia.org/wiki/Geocentric_model

Principles behind the Agile Manifesto

We follow these principles:

Our highest priority is to satisfy the customer through early and continuous delivery of valuable software.

Deliver working software frequently, from a couple of weeks to a couple of months, with a preference to the shorter timescale.

Business people and developers must work together daily throughout the project.

Build projects around motivated individuals. Give them the environment and support they need, and trust them to get the job done.

The most efficient and effective method of conveying information to and within a development team is face-to-face conversation.

Working software is the primary measure of progress.

Agile processes promote sustainable development. The sponsors, developers, and users should be able to maintain a constant pace indefinitely.

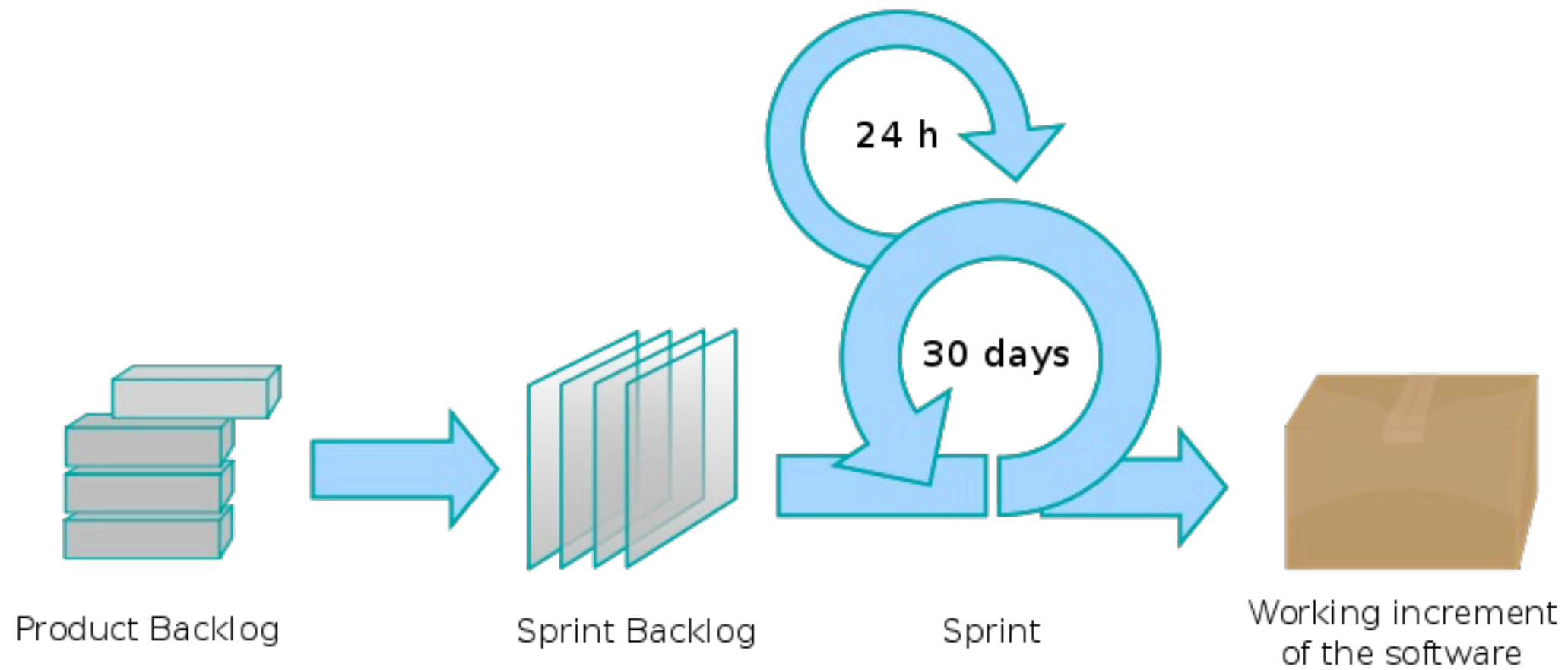
Continuous attention to technical excellence and good design enhances agility.


Simplicity--the art of maximizing the amount of work not done--is essential.

The best architectures, requirements, and designs emerge from self-organizing teams.

At regular intervals, the team reflects on how to become more effective, then tunes and adjusts its behavior accordingly.

Scrum





Should we not try to
understand and define
what our stakeholders value?

And set out to deliver that!

Our customer
through every



bring history

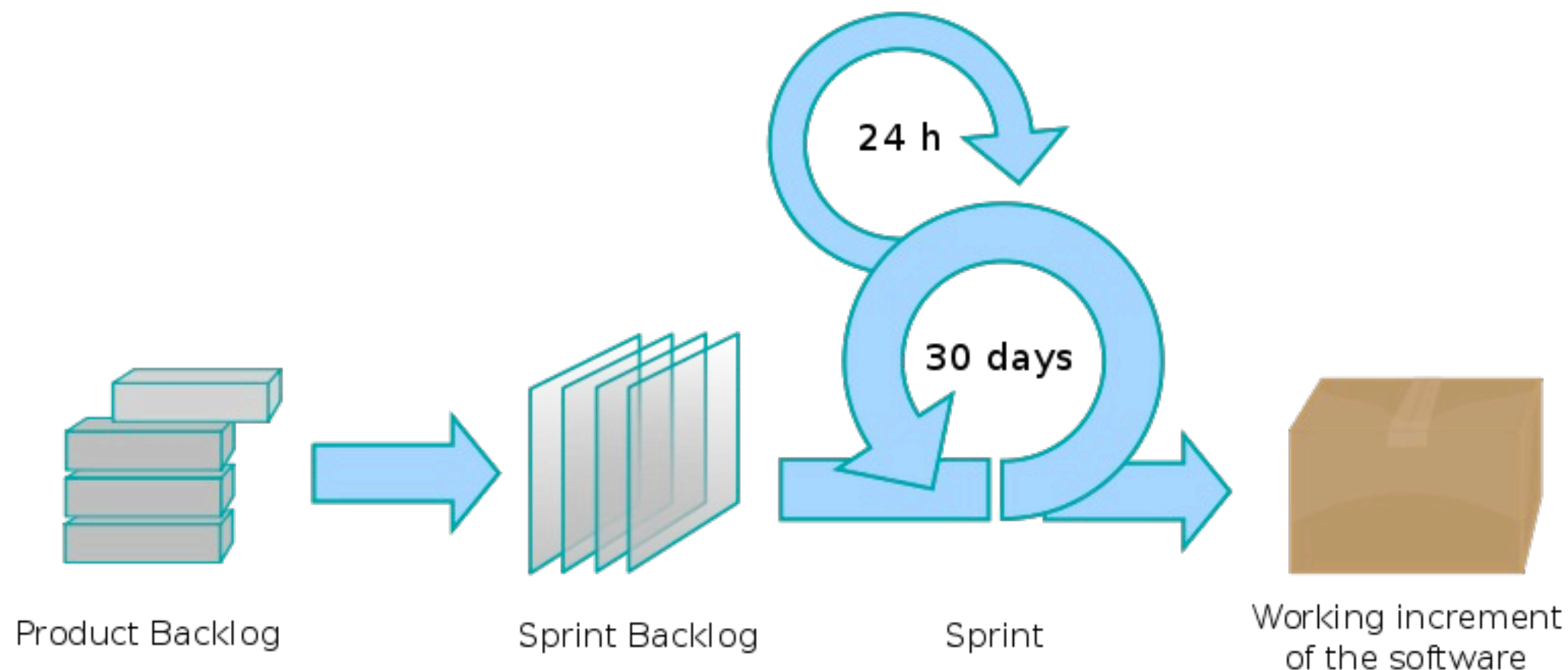
- **Posten Norge AS bought a series of companies**
 - within Logistics, Package transport, CRM and Storage
 - in Norway, Sweeden, Denmark, Finland, UK, Holland and Estonia.

 bring history

- **Each company had their own “everything”, including websites,** with their own look, feel, functionality, logo, technologies, contracts, servers etc.
- Bring.no/se/dk etc. was developed as a **common webportal**, replacing the many.

Development Methods

- “Normal” Management methods
- Scrum development framework



Velkommen til Bring

Hva kan vi hjelpe deg med?

[Basis brev- og pakkeprodukter](#)

[Sende varer](#)

[Lagre varer](#)

[Postreklame og CRM](#)

[Mange sendinger](#)



Logg inn

Nyttige verktøy

Spring

Spring av pakker og brev på sending- eller kollinummer

Finn ut hvor din forsendelse befinner seg.

[SPORING FOR AIR](#)

[SPORING FOR SEA](#)

[SPORING FOR STYKK OG PARTIGODS](#)

Bring Mail

Brev og postreklame. Effektiv distribusjon av Post i Norge og Norden.

[BRING MAIL](#) >

[Bring bedriftskort](#) >

[Massebrev](#) >

[Postreklame Uadressert](#) >

Bring Express

Levering samme dag med ekspress bud i Norge og resten av Norden. Transport med bil, sykkel eller fly.

[BRING EXPRESS](#) >

[QuickPack](#) >

[VIP-bud](#) >

[Distribusjonstjenester](#) >

Bring Logistics

Transport av gods og frakt av pakker i Norge og utlandet. Din partner for logistikk og lager i Norden.

[BRING LOGISTICS](#) >

[Stykk gods](#) >

[Bedriftspakke Dør-Dør](#) >

[Lagringstjenester \(3PL\)](#) >

Bring Dialogue

Bring Frigoscandia

Bestill

LOAD.09

Adresseendring og oppbevaring

Finn postnummer

Reklamehjelperen

Finn åpningstid og postkontor

Bring Logisti



New ways to achieve predictable goods flow

Delivering Nordic quality, speed and punctuality in the supply of cargo and parcel transport, warehousing and associated logistical services to the UK market.

Useful tools

Quotation Enquiry

The quotation enquiry form allows you to enter all the details of your shipment and have Bring Logistics respond with a quotation. To open the form, click [here](#).

Shortcuts

- ▣ LATEST NEWS
- ▣ SCANDINAVIA SERVICES
- ▣ CUSTOMER SERVICE BRING LOGISTICS
- ▣ ABOUT BRING LOGISTICS
- ▣ CUSTOMER QUESTIONNAIRE

Groupage and partload national



SEE ALL GROUP OPTIONS >

- Groupage >
- Dangerous Goods >
- Charter >

Groupage and partload international



SEE ALL GROUP OPTIONS >

- Groupage >
- Special cargo >
- Urgent >

Warehousing



SEE ALL GROUP OPTIONS >

- Warehousing services >
- Short term storage >
- Cross-docking >

Sea international



Container and trailer haulage



Industry solutions

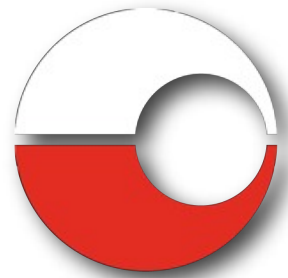


core functionality is in place
many nice elements
but
several business partners
are not happy with many aspects

version 2

getting better

- version 1 - put the core functionality in place.
- version 2 - is about **making that functionality work better** for all stakeholders; Users, Business Partners etc.



posten



bring

BEKK



NETLIFE RESEARCH
design + usability



Some Players

Posten

Webteam - Value Management Certified

Project Owner: Anne Hognestad anne.hognestad@posten.no

Product Owner: Terje Berget terje.berget@posten.no

Lin Smitt-Amundsen & Kristin Nygård

Many Business Groups and internal stakeholders.

Kjetil Halvorsen kjetil.halvorsen@posten.no

Bekk & Ergo Group

Scrum Master: Fredrik Bach fredrik.bach@bekk.no

Technical Architect: Stefan M. Landrø: stefan.landro@bekk.no

Graphics: Espen Satver

Morten Wille Johannessen, Markus Krüger, Dag Stepanenko

NetLife Research

User Experience: Gjermund Also gjermund@netliferesearch.com Kjell-

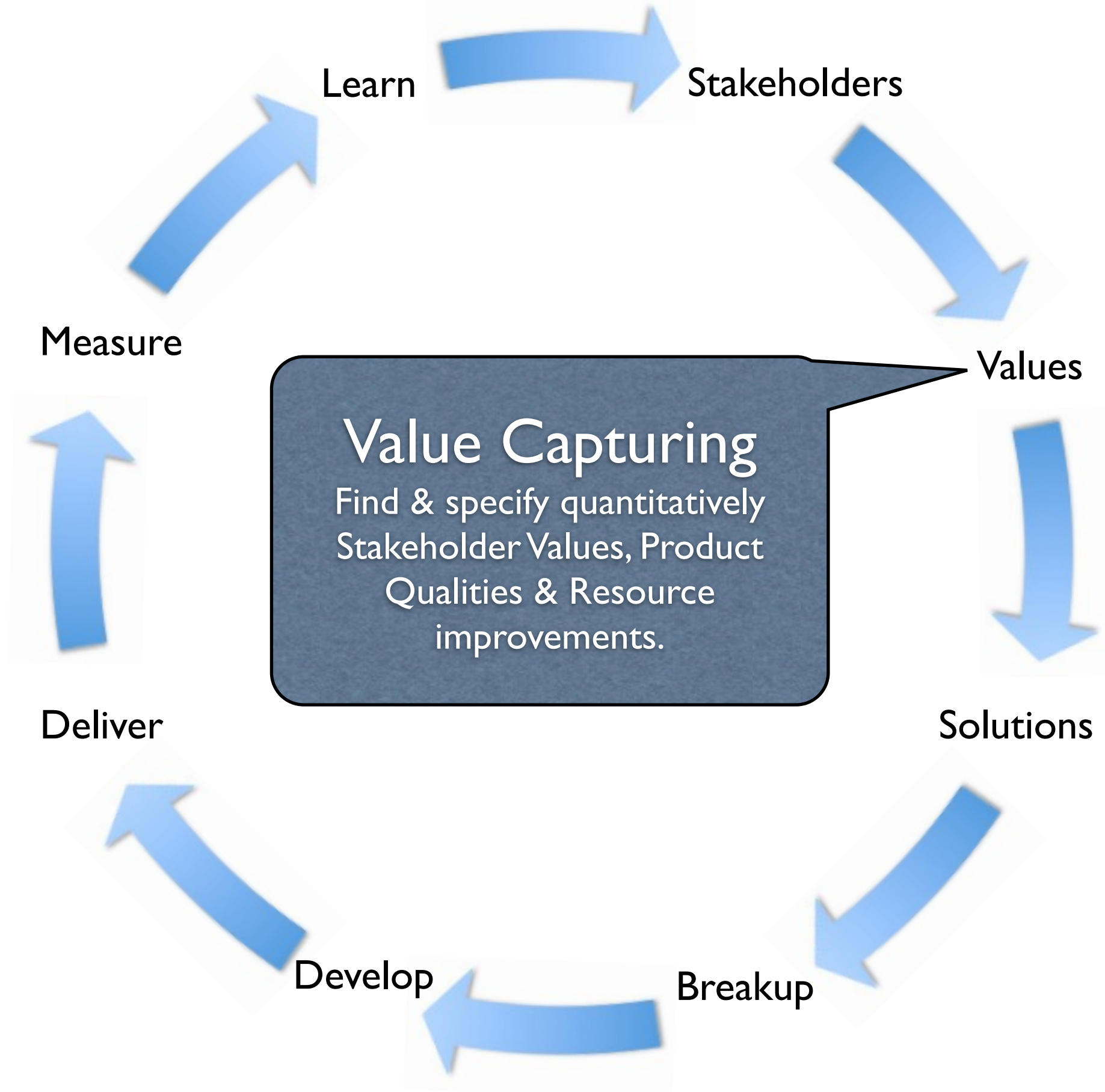
Morten Bratsberg Thorsen

Kai Gilb: Management Coach: Kai

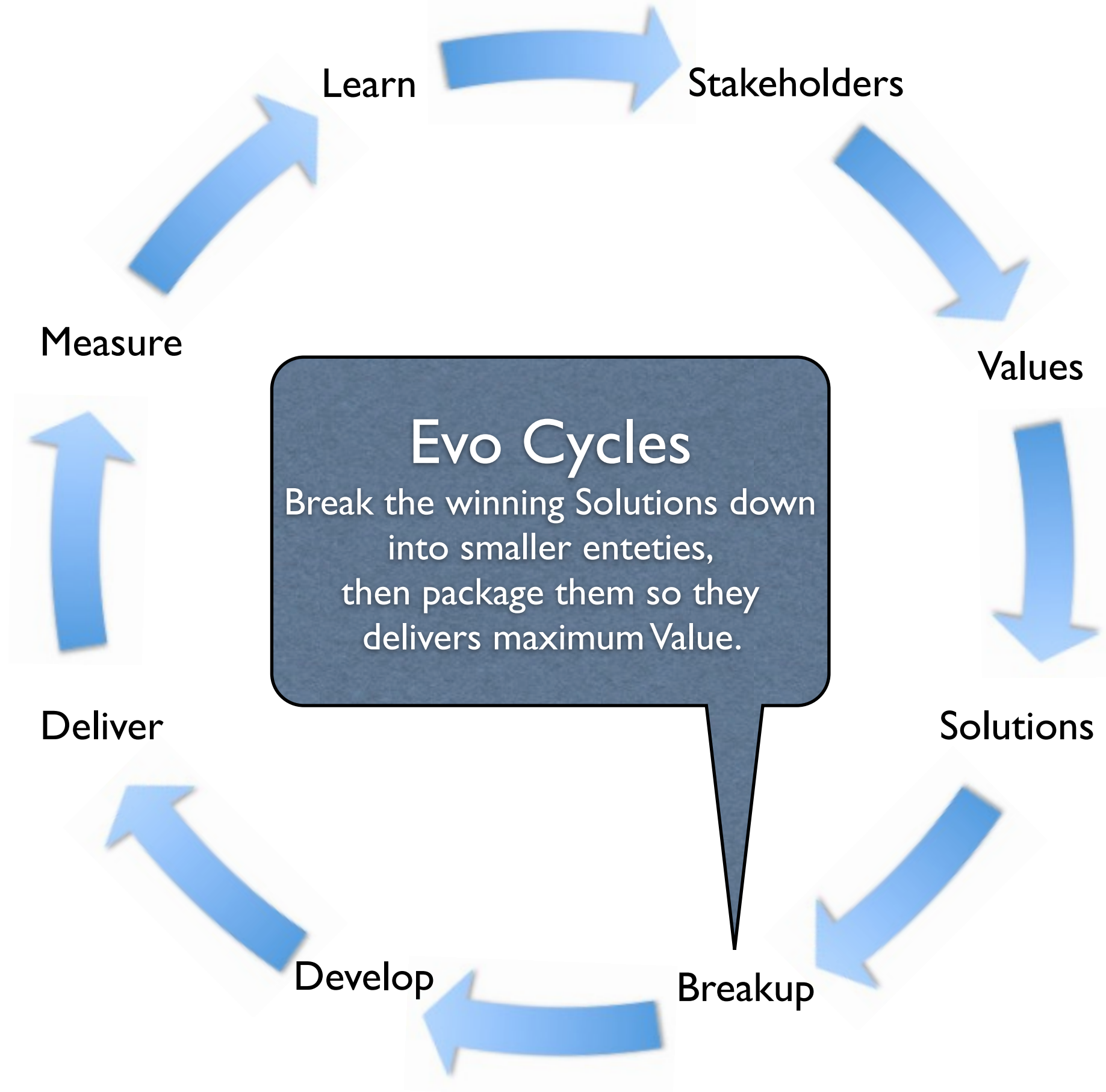


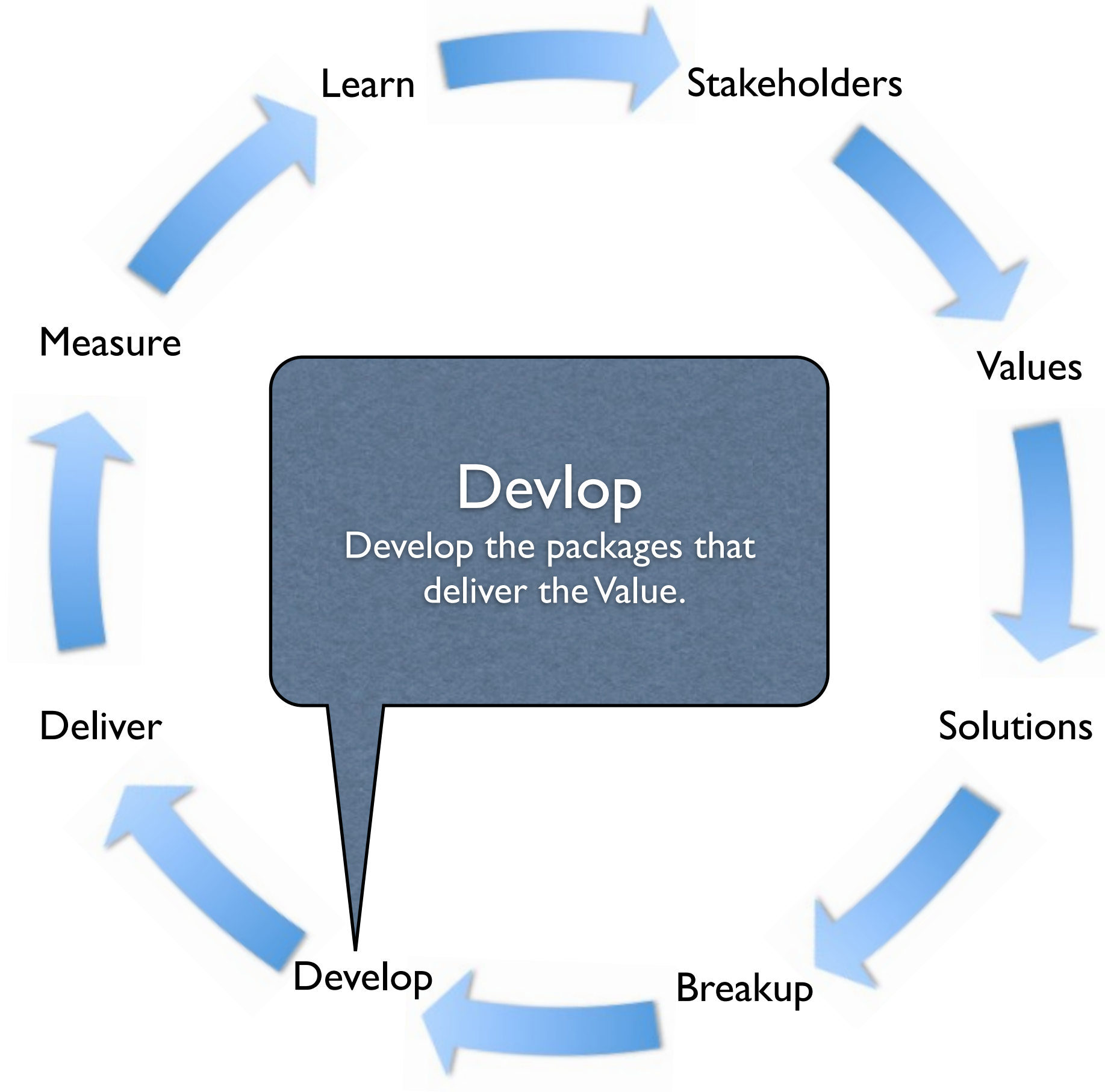




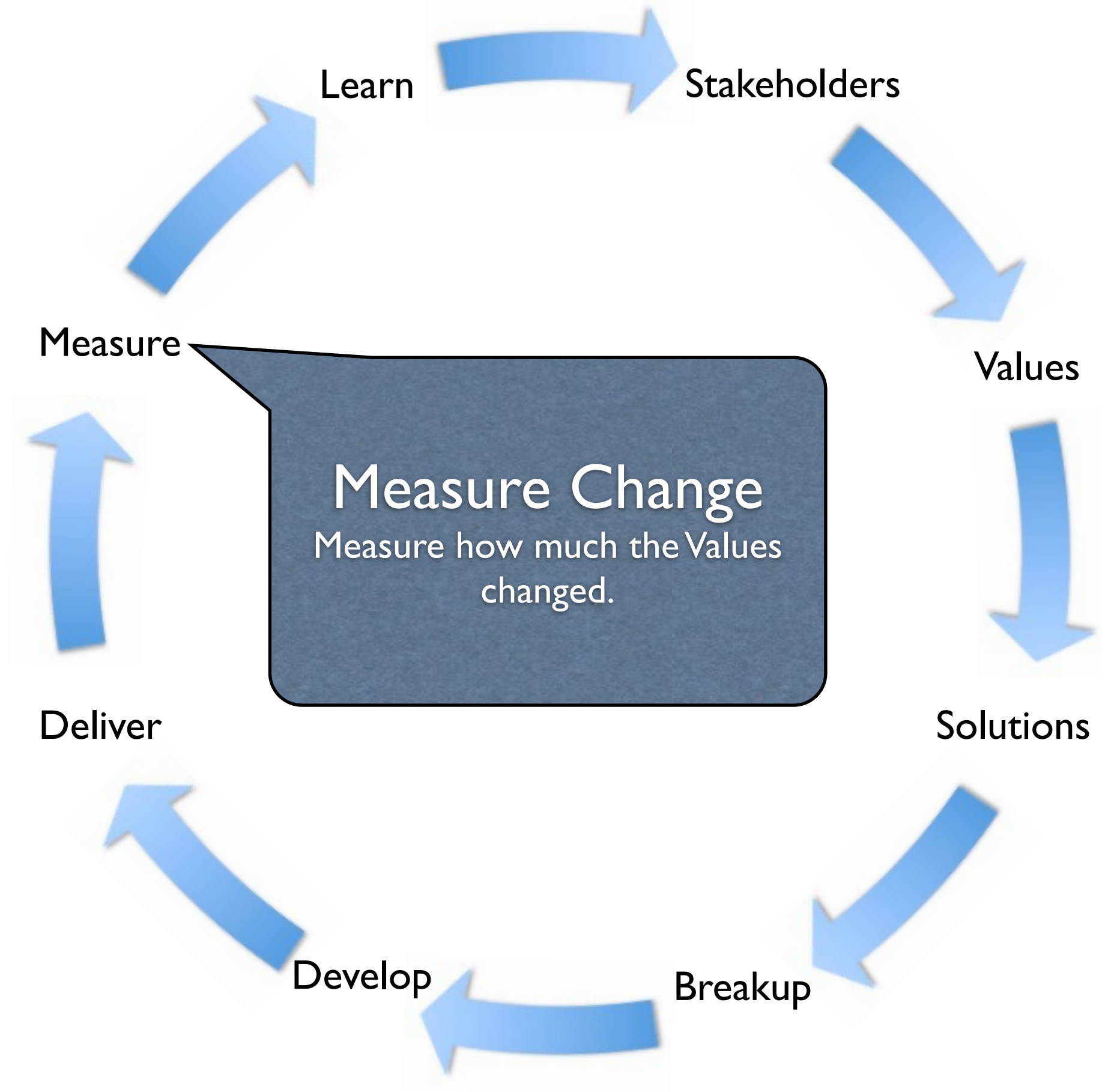


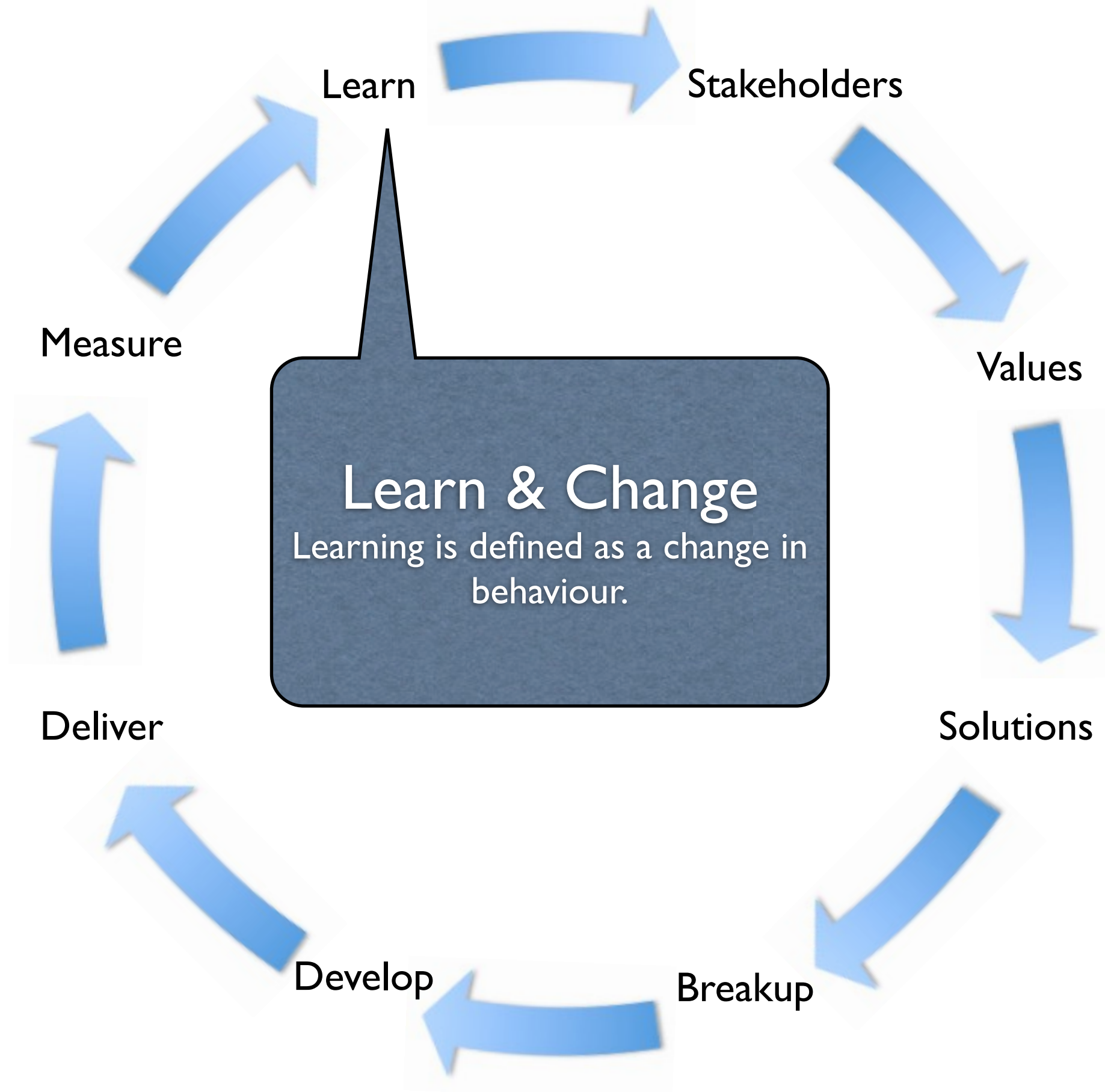




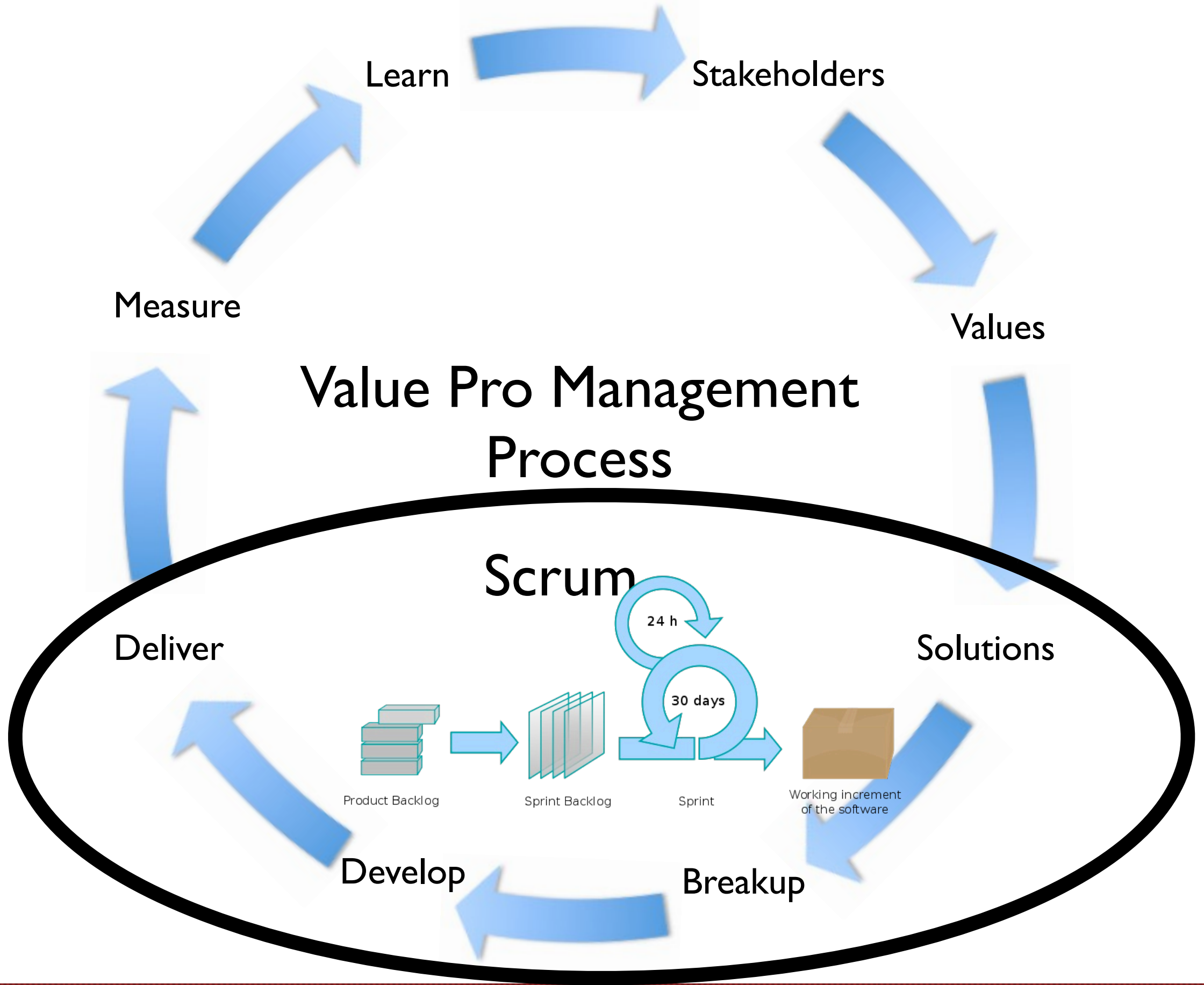




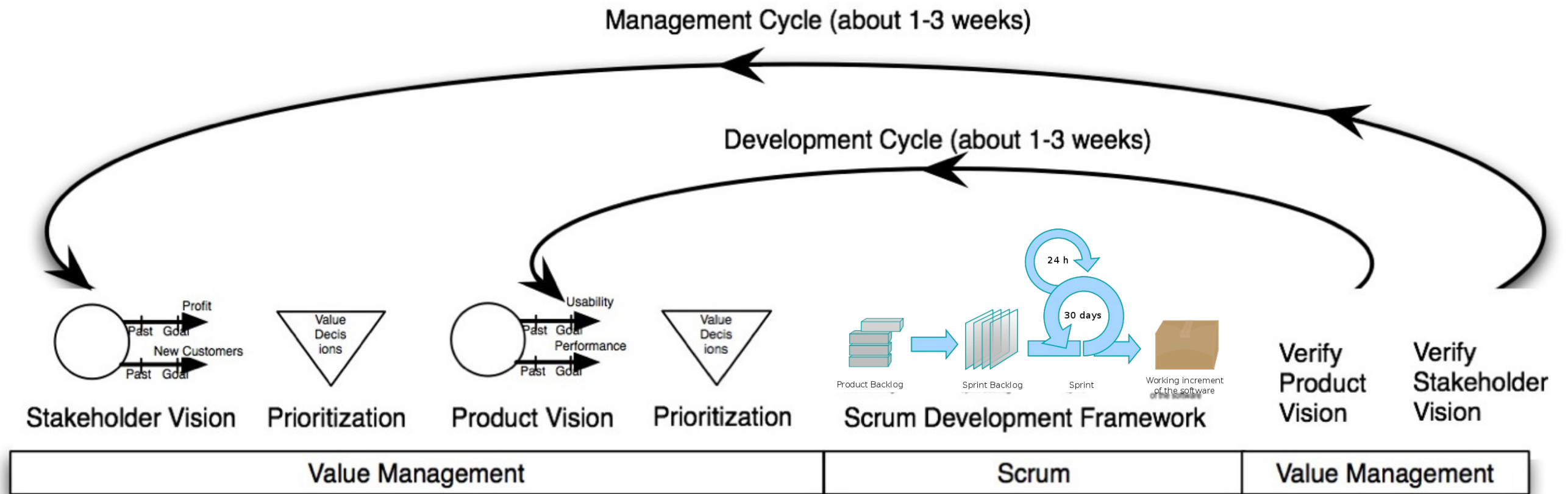




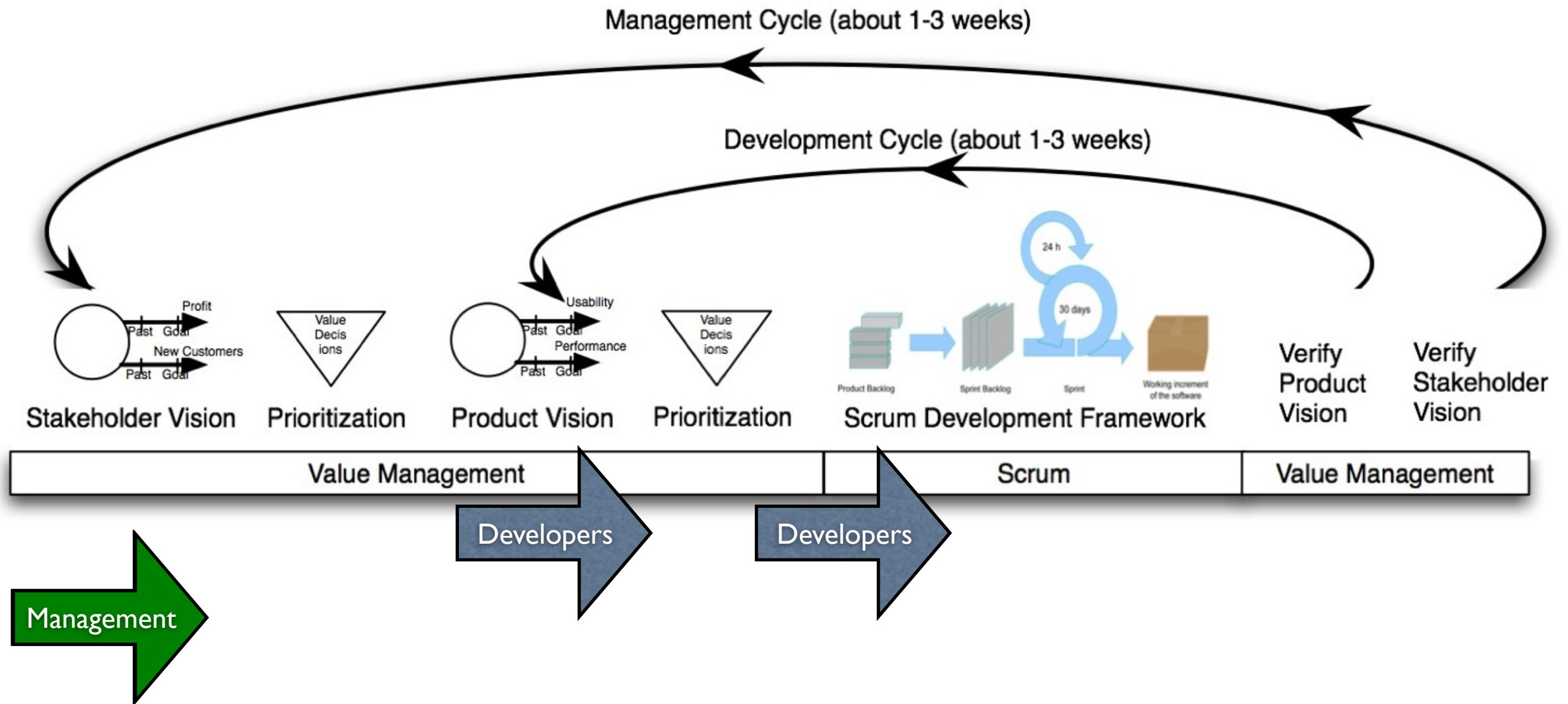




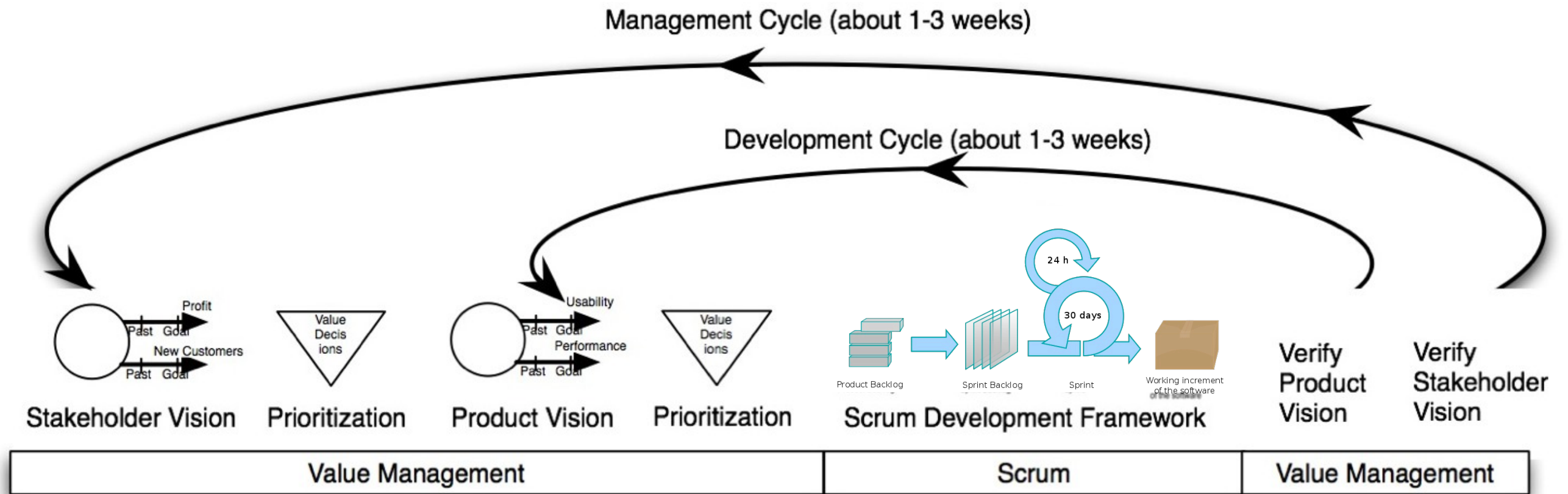
Value Management



Value Pro Management



Value Management



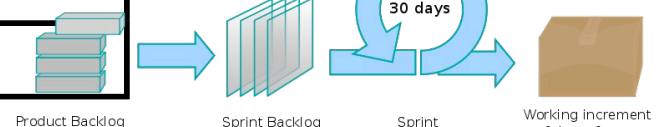
Value Decision Tables

	Stakeholder Value 1	Stakeholder Value 2
Business Value 1	-10%	40%
Business Value 2	50%	10%
Resources	20%	10%

	Product Value 1	Product Value 2
Stakeholder Value 1	-10%	50 %
Stakeholder Value 2	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

	Solution 1	Solution 2
Product Value 1	-10%	40%
Product Value 2	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
1. Solution 2
2. Solution 9
3. Solution 7

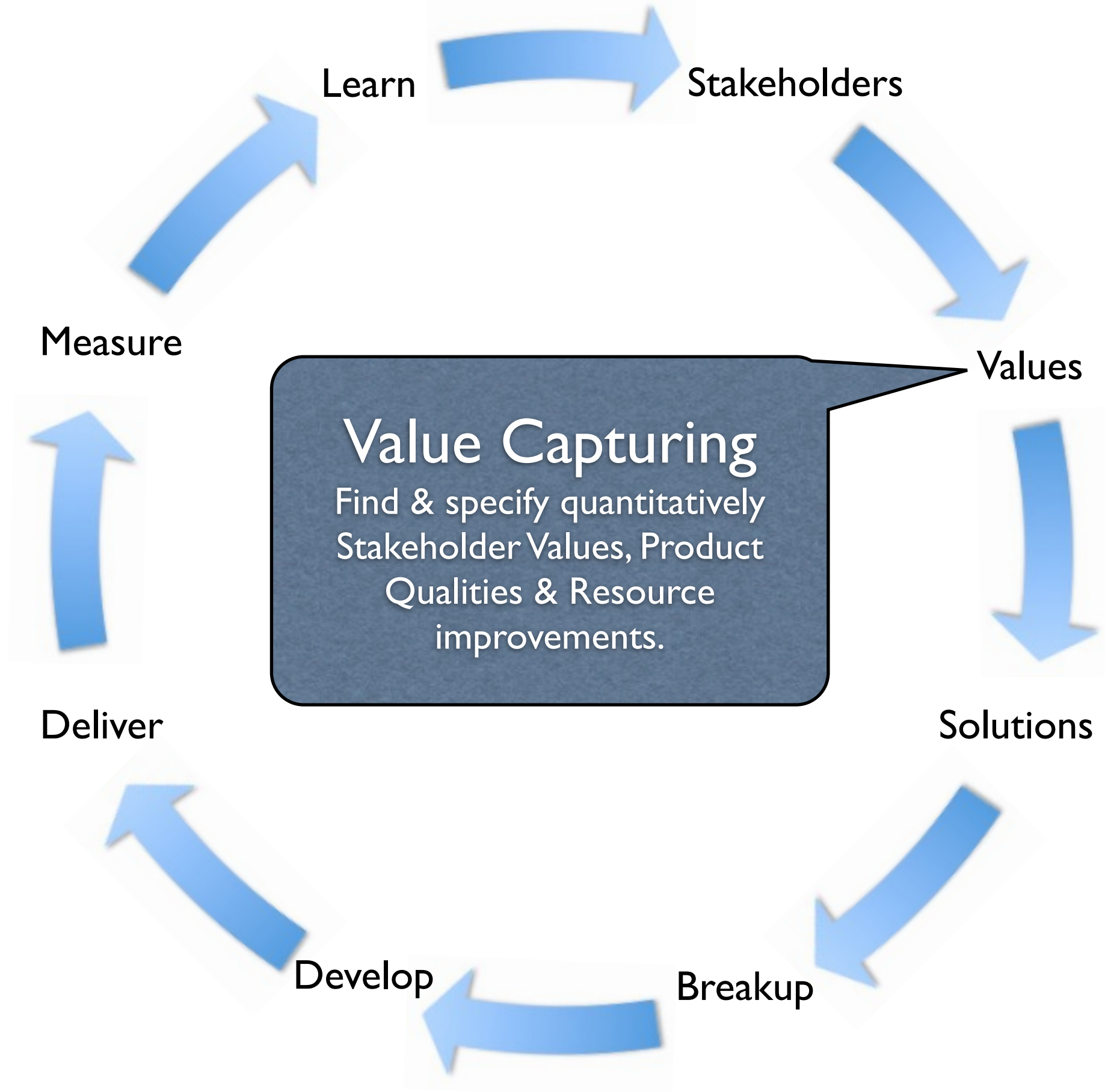


Scrum Develops

We measure improvements
Learn and Repeat

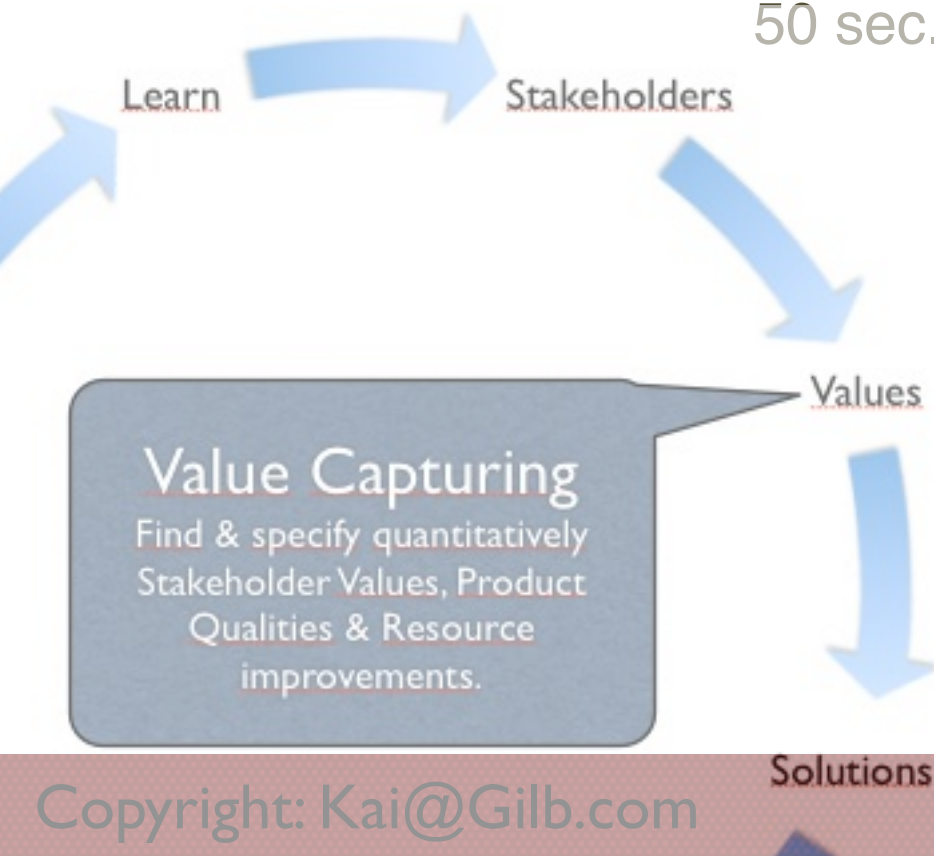
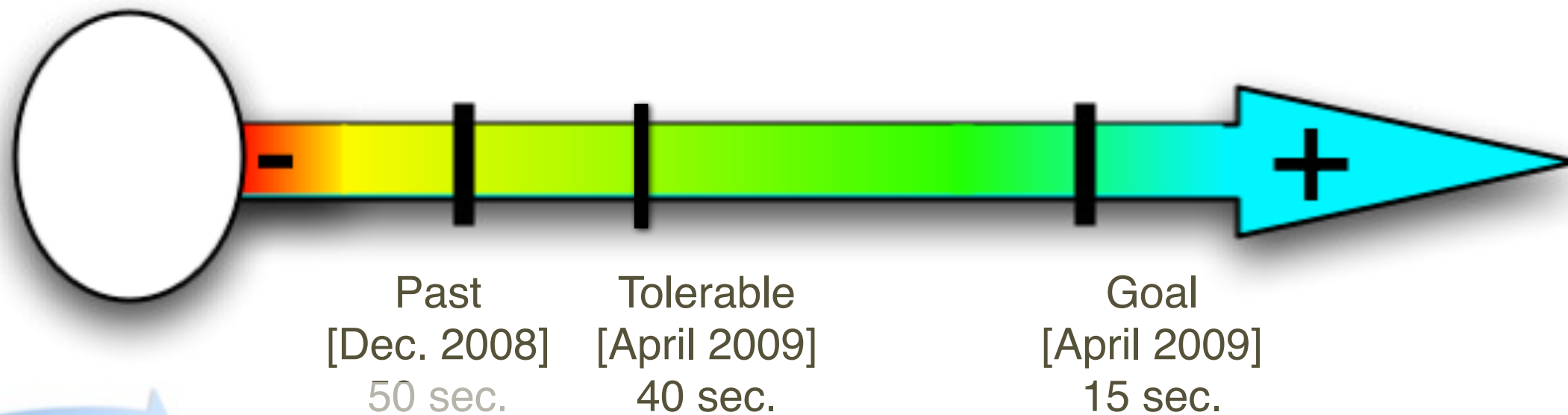


bring examples



Finn.Raskt (Find.Fast)

Scale: average time, in seconds, a User with def. [User-Experience, default=Normal] uses to find what they and we want them to find.



Value Capturing
Find & specify quantitatively
Stakeholder Values, Product
Qualities & Resource
improvements.

Solutions

Finn.Raskt

Versjon: 07.01.09 15.00

Type: Produkt Verdi

Eier: Lin

Interessenter: Produkteiere, Brukere, Citymail, Kunder, kunders kunder (postmottagare), Jobsökande, Journalister, Partners, Anställda, Brukere, Citimail, Partners, Operativ-

Skala: Gjennomsnittlig tid, i sekunder, en Bruker med def. [Bruker- Ekspertise, standardverdi Normal] bruker for å finne det de og vi ønsker at de skal finne.

fra: def. [Startposisjon, standardverdi er foran ett blankt ark i webleseren].

til: def. [Funnet] posisjon der informasjonen er tilstede på skjermen til Bruker, og det er registrert hos Bruker.

Før [14.12.08, Funnet=Ukjent-Produkt] **50 sek.** <- Lin/Terje "2 bruker tester"

Tolererbart [31.03.09, Funnet=Ukjent-Produkt] **40 sek.** <- Lin/Terje

Mål [31.03.09, Funnet=Ukjent-Produkt] **15 sek.** <- Lin/Terje

Ukjent-Produkt: def.som: korrekt Produkt, der brukeren vet hva de vil ha/gjøre, men ikke vet hvilket Produkt som kan gjøre jobben, eller ikke husker korrekt Produktnavn.

Value Capturing

Find & specify
Stakeholder Values, Product
Qualities & Resource
improvements.

Solutions

Velkommen til Bring

Hva kan vi hjelpe deg med?

[Basis brev- og pakkeprodukter](#)

[Sende varer](#)

[Lagre varer](#)

[Postreklame og CRM](#)

[Mange sendinger](#)



Logg inn

Nyttige verktøy

Spring

Spring av pakker og brev på sending- eller kollinummer

Finn ut hvor din forsendelse befinner seg.

[SPORING FOR AIR](#)

[SPORING FOR SEA](#)

[SPORING FOR STYKK OG PARTIGODS](#)

Bring Mail

Brev og postreklame. Effektiv distribusjon av Post i Norge og Norden.

[BRING MAIL](#) >

[Bring bedriftskort](#) >

[Massebrev](#) >

[Postreklame Uadressert](#) >

Bring Express

Levering samme dag med ekspress bud i Norge og resten av Norden. Transport med bil, sykkel eller fly.

[BRING EXPRESS](#) >

[QuickPack](#) >

[VIP-bud](#) >

[Distribusjonstjenester](#) >

Bring Logistics

Transport av gods og frakt av pakker i Norge og utlandet. Din partner for logistikk og lager i Norden.

[BRING LOGISTICS](#) >

[Stykk gods](#) >

[Bedriftspakke Dør-Dør](#) >

[Lagringstjenester \(3PL\)](#) >

Bring Dialogue

Bring Frigoscandia

Bestill

LOAD.09

Adresseendring og oppbevaring

Finn postnummer

Reklamehjelperen

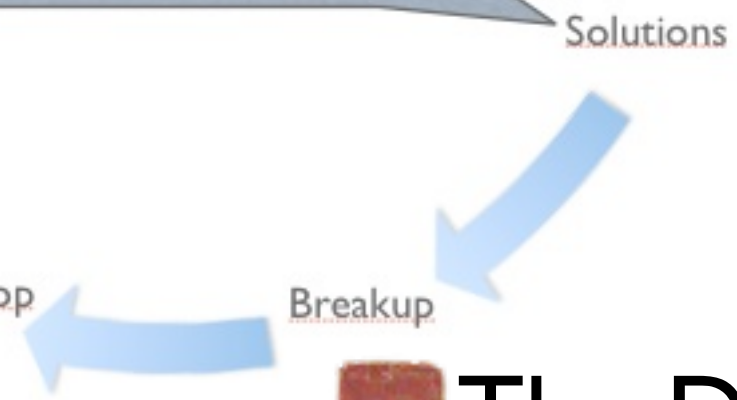
Finn åpningstid og postkontor


Wargame

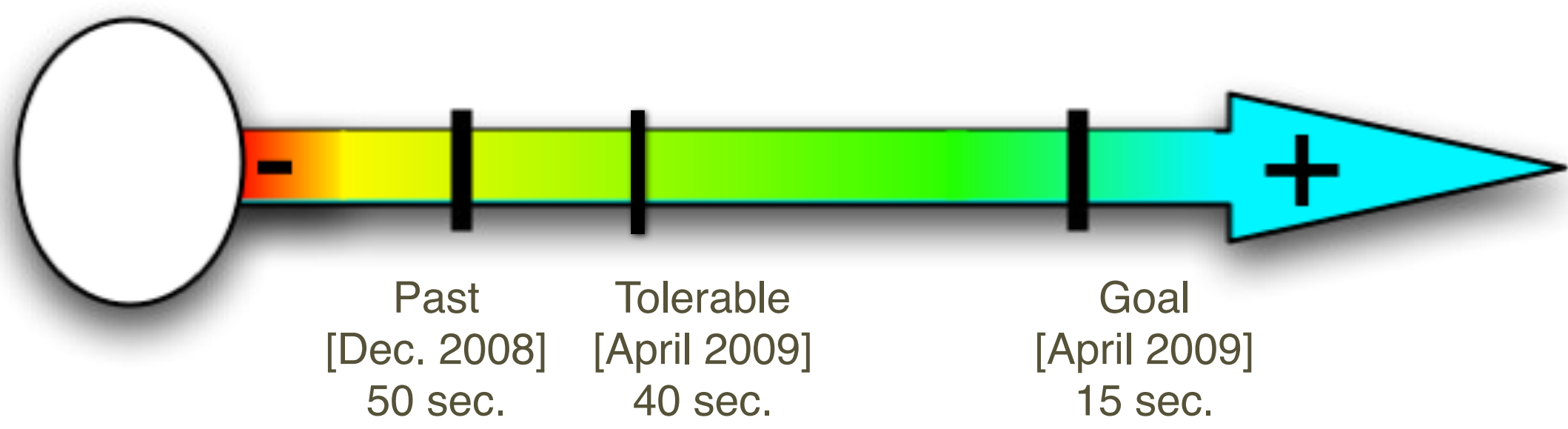


Solution
prioritization
d, Evaluate & Prioritize
ns to satisfy Requirements.

Wargame



 The Developers (NetLife Research/Bekk) are challenged to **find several solutions** that can solve the challenge.

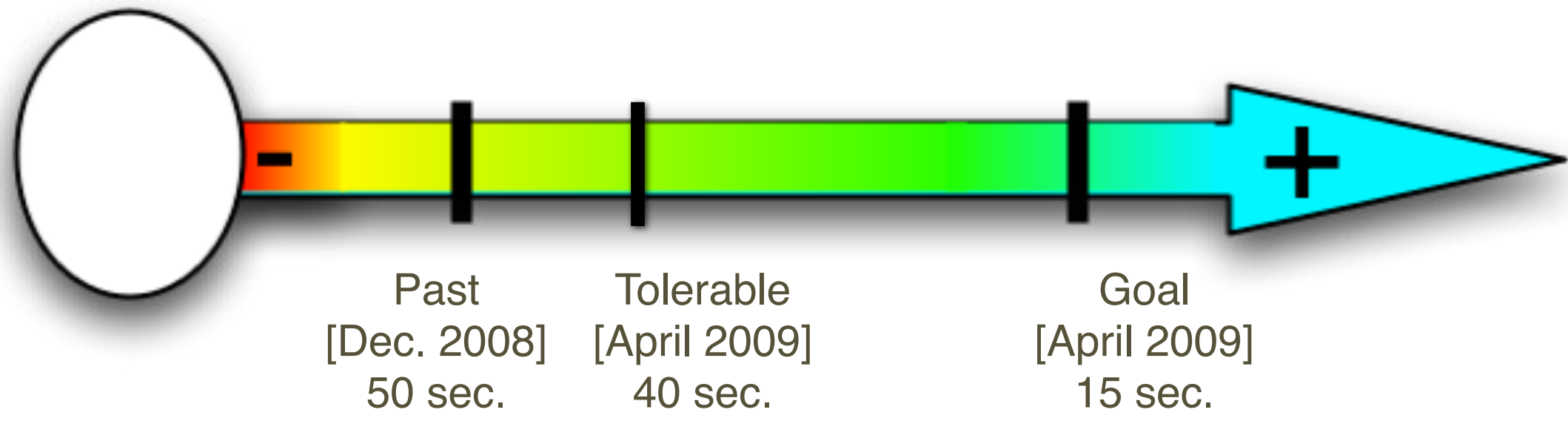


Solution
prioritization
d, Evaluate & Prioritize
ns to satisfy Requirements.

Wargame



■ And present those ideas to Management in a Value Decision Table **with (gu)estimations about how much better things will become.**



Solution
prioritization
d, Evaluate & Prioritize
ns to satisfy Requirements.

Solutions

Wargame

Examples of Solution submitted

Breakup

Evaluated Using **Value Decision Tables**
Work done by **NetLife Research** and **Bekk**



bring

Finding New Ways

Løsningsforslag

Finn.raskt og produkt.sammenlign

Utarbeidet av:

DP Brukeropplevelse

Dato:

20.01.2009



Løsninger

- 12 løsningsforslag

Produktveileder Wizard

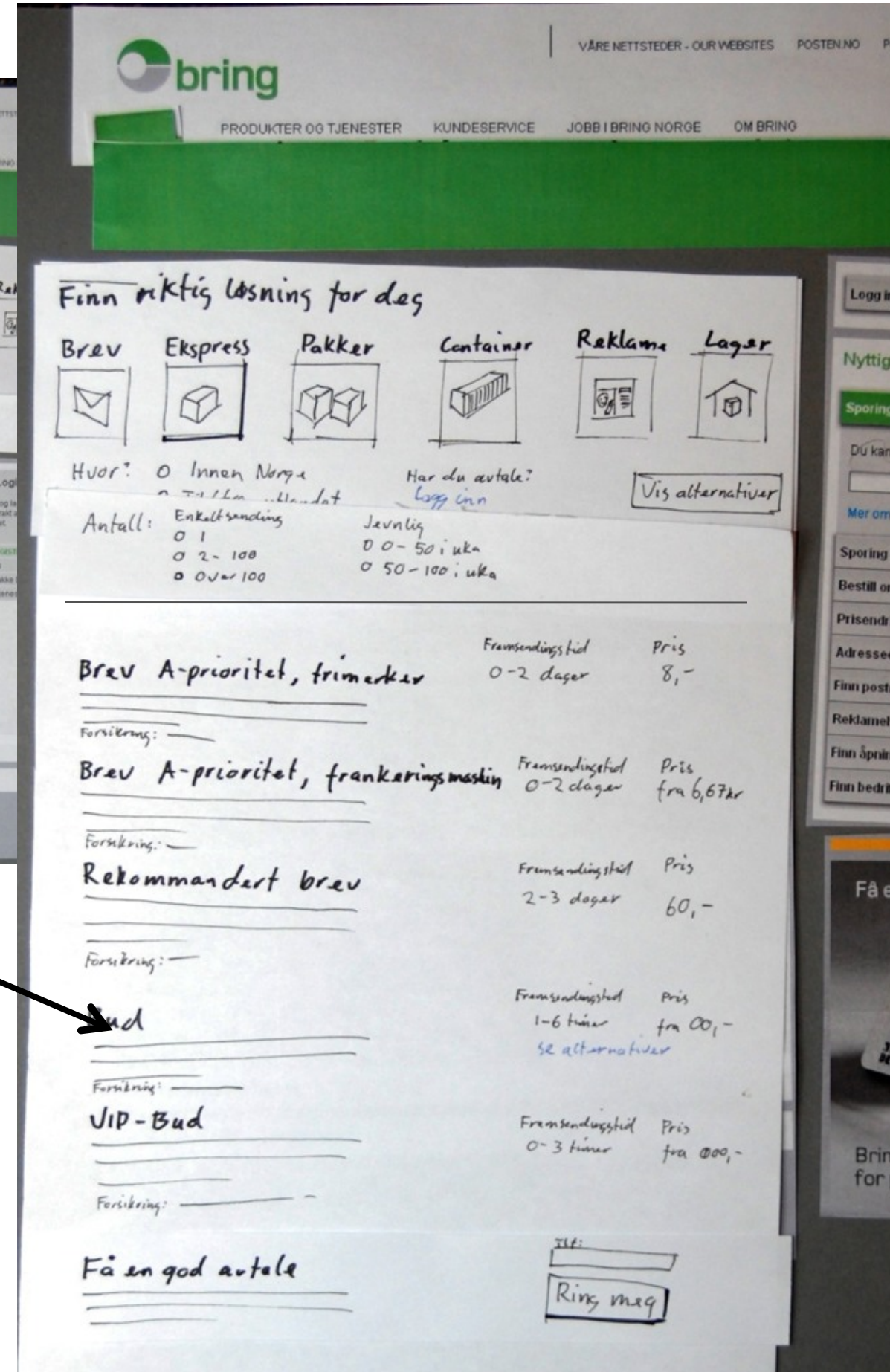
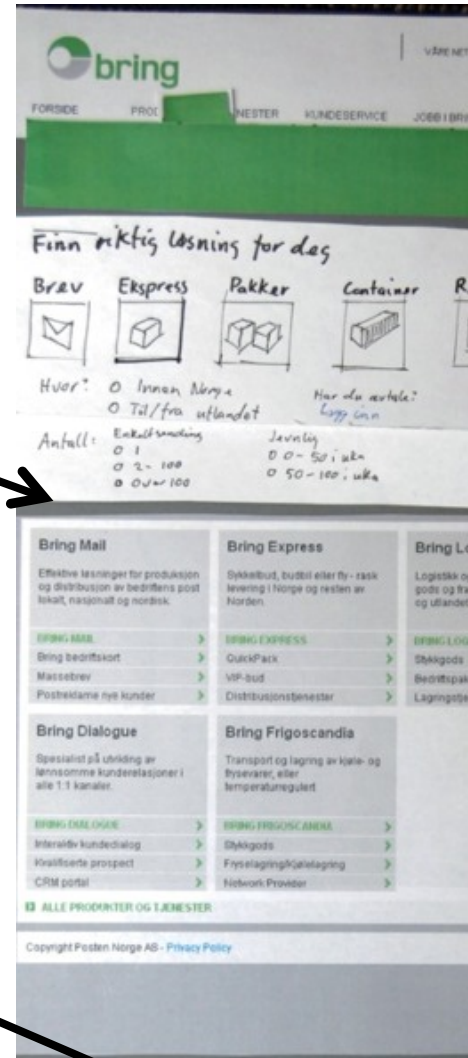
1.

Produktveileder Wizard

Et dynamisk felt på forsiden spør brukerne etter deres behov på en intuitiv måte.

Resultatene en oversikt over aktuelle produkter vises. Oversikten er utformet slik at man kan sammenligne viktige produktaspekt.

(Estimatene er uten innlogging for avtalekunder)



Forside

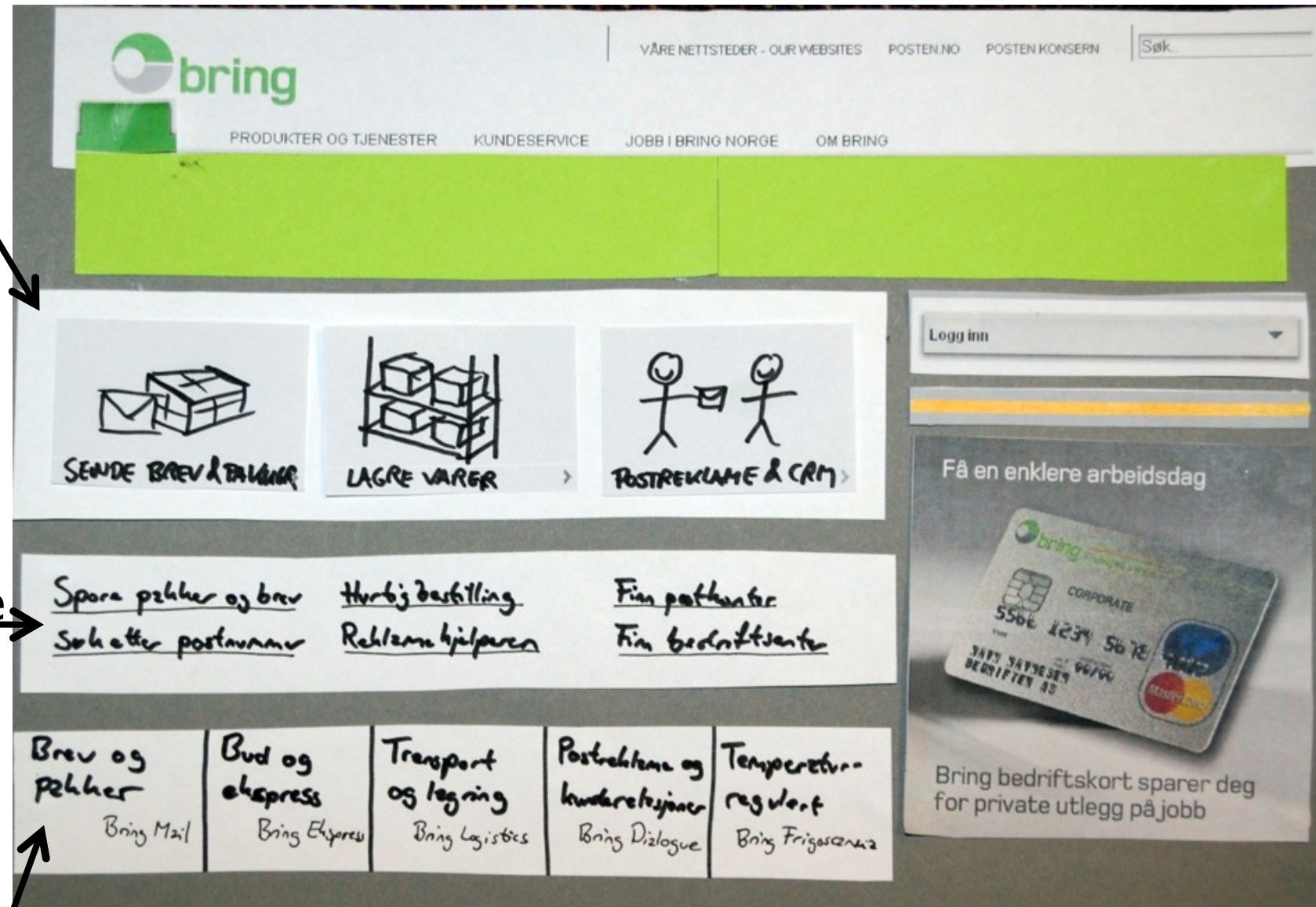
2. Produktguide (fasettert)

9. **Flytte verktøykasse til venstre spalte**

Dagens verktøykasse plasseres i midtfeltet. Det bør fortsatt være dynamiske felter brukerne kan skrive rett inn i.

8. **Behovsformulering på spesialistinn ganger**

"Forklaringen" gjøres om til meny punkt. Spesialistnavnet skrives under.



Produktguide Fasettert

2. **Produktguide fasettert**
 Baseres på søkemotorteknologi og søkemotormetaforer.

PRODUKTER OG TJENESTER

SENDE BREV & PAKKER

Hus skal du sende?

- Brev Under 2kg
- Pakke Over 2kg
- Paller Over ...
- Tunglast Over 2 ton

LAGRE VARER

POSTREKLAME & CRM

Fart

- Under 6 timer
- På dagen
- Over natta
- Neste dag
- 2-3 dager
- 1 uke
- Lenger
- Ikke riktig

Antall

- 1-500
- 500-2000
- 2000-5000
- Flere
-
- Under 50,000
- 50-900,000
- Over 900,000

Destinasjon

- Inland
- Norden
- Europa
- Verden

Fleksipost **Bestill** Mer om fleksipost

Servicepakke **Bestill** Mer om servicepakke

Sykkelpost **Bestill** Mer om sykkelpost

Spore pakker og brev **Hvbj bestilling** **Fin pakke**
Søket etter postnummer **Reklamehjelpen** **Fin bedriftsvenner**

Brev og pakker **Bud og ekspres** **Transport og lagring** **Postreklame og kundereklamer** **Temperaturregulert**
 Bring Mail
 Bring Ekspres
 Bring Logistics
 Bring Dialogue
 Bring Frigjørens

Bring bedriftskort sparer deg for private utlegg på jobb

3.

Færre produkter

Presentere det som i dag er ulike produkter som alternativer på et produktark

bring

VÅRE NETTSTEDER - OUR WEBSITES POSTEN.NO POSTEN KONSERN Søk...

FORSIDE TILBUDS TJENESTER KUNDESERVICE JOBB I BRING NORGE OM BRING

Pakker nasjonalt

Bedriftspakke
Send pakker til andre bedrifter. Der til dør eller ekspres.
[Se alt om Bedriftspakke >](#)

Servicepakke
Ideelt for netthandel og postordre. Send hva som helst inkl 35 kg.
[Se alt om Servicepakke >](#)

Returservice
Praktisk returløsning. Ekspres til bedrifter og privatpersoner.
[Se alt om Returservice >](#)

Postautonet
Kundene dine får pakken i designet autonet.
[Se alt om Postautonet >](#)

Spesielgods
Støre pakker. Uten emballasje eller i rull.
[Se alt om Spesielgods >](#)

Skreddersom
Vi spesialtilpasser løsningen til ditt behov.
[Se alt om Skreddersom >](#)

Logg inn

Chat med kundeservice

Hva trenger du?

Send spørsmål

Få en enklere arbeidsdag

bring CORPORATE
5566 1234 5678
3456 7890123456789012
BRINGEN AS

Bring bedriftskort sparer deg for private utlegg på jobb

Kampanje

4.

Grunnere navigasjon

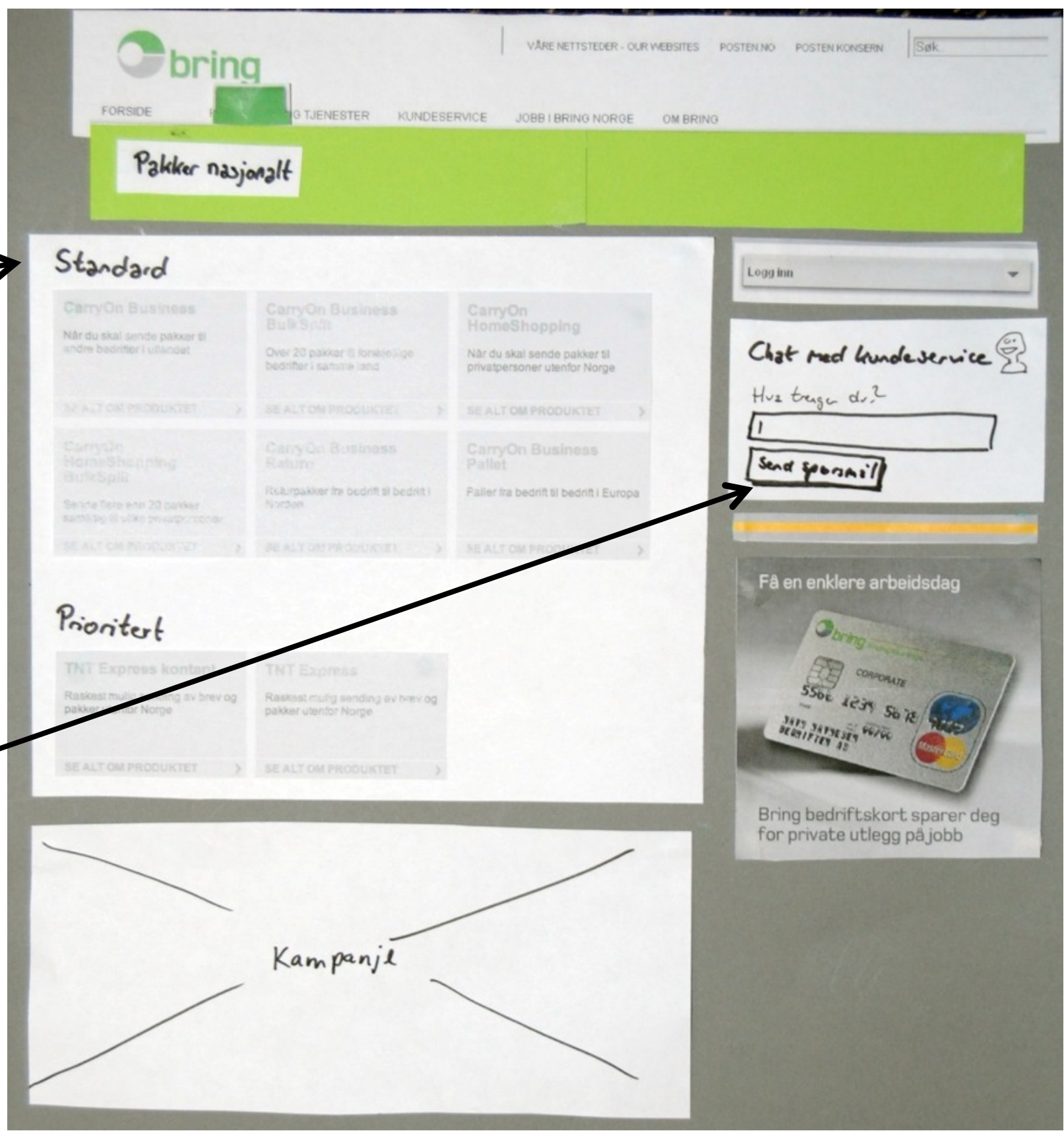
Slik at brukerne kommer raskere til malen produktgruppe.

Legges inn mulighet til å gi kategoriseringer på produktgruppemalen.

12.

Chat

Kundeservice svarer manuelt på hvilket produkt som passer for kunden.



5.

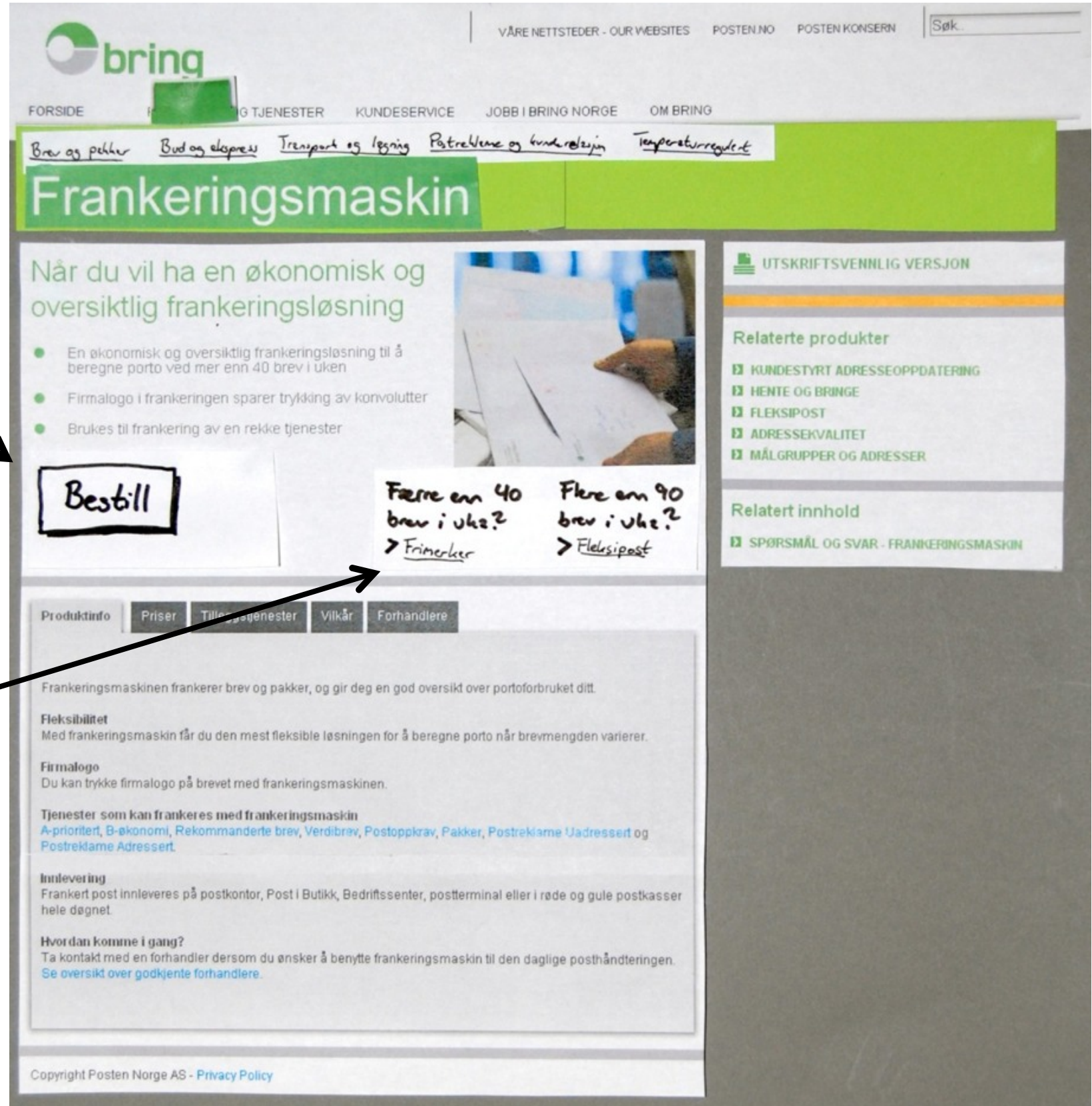
Større kjøpsknapp
Utformes som de andre knappene i designmanualen.



10.

Tilgrensende produkter på produktark.
Tydeligere visning og navigasjon for "nabo-produkt"

(Estimering tar utgangspunkt i manuell redigering)



11.

"alle produkter" per specialist

Ligtbox med alle produkter for den aktuelle specialisten legges på specialistforside



Vise alle produkter og tjenester

8.

Behovsorientert produktinndeling

6.

Vise alle produkter

Alle produkter vises inndelt etter kategorier som hjelper brukerne med å skille produktene fra hverandre.



7.

Bröds-mulesti



VÅRA WEBBPLATSER

VÄLKOMMEN TILL BRING **PRODUKTER OCH TJÄNSTER** KUNDSERVICE JOBBA PÅ BRING SVERIGE OM BRING

Du er her: [Bring](#) > [Bring Citymail](#) > [Bring Citymails tjänster](#) > [Citymail BAS](#)

Citymail Bas

Grunden till en bättre posthantering

- Vi delar ut din post enligt ett rullande 3-dagarschema så att du vet exakt vilken dag varje hushåll får utskicket
- Istället för bara en ansvarig säljare får du support av ett helt team.
- Vår Kundservice avlastar din egen kundtjänst från frågor rörande utskicket.



KONTAKTA OSS >
Tillbaka <

UTSKRIFTSVÄNLIG VERSION

Ladda ner Produktblad i PDF
01 [Produktblad Citymail Bas](#)

Relaterade produkter

- CITYMAIL MÅLGRUPPSURVAL
- CITYMAIL LOGISTIKOPTIMERING
- CITYMAIL EFFEKT OCH UPPFÖLJNING

Relaterad infomation

- BRING CITYMAIL
- UTDELNINGSSOMRÅDEN
- SÖK POSTNUMMER
- EFFEKTBASEN

Kontakta oss via e-post
Svarstid ca 24 timmar
 CITYMAIL@BRINGCITYMAIL.COM
Du kan ringa oss på telefon **08-709 43 00**

Om tjänsten Case Kontakta oss

Citymail Bas - här arbetar vi med precisionspost

För oss är postdistribution mycket mer än att bara garantera att mottagaren får sitt kuvert – här arbetar vi med precisionspost. Det innebär att du vet vem som får vad, exakt när. Citymail Bas är inte bara en tjänst, det är många:

Distribution – vi delar ut din post enligt ett rullande 3-dagarschema så att du vet exakt vilken dag varje hushåll får utskicket.

Kundteam – istället för bara en ansvarig säljare får du support av ett helt team.

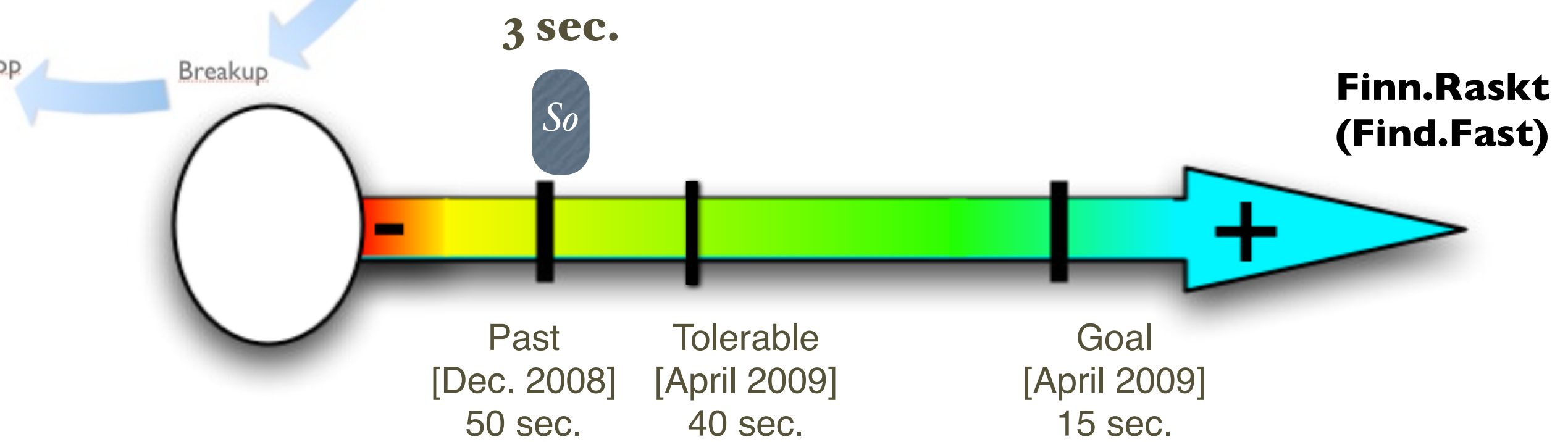
Kundservice – din egen kundtjänst avlastas från frågor rörande utskicket.

Kundwebb – via en egen inloggning kan du komma åt dina avtal, fakturor och orderhistorik samt göra egna målgruppsurval med hjälp av vår unika Målgruppskarta. [Läs mer om Mitt Citymail här.](#)

Kundservice och kundteam
Vid frågor som rör dina utskick vänder du dig direkt till oss – vi svarar. Detsamma gäller om dina kunder har frågor om en enskild försändelse. En service som avlastar er egen kundservice. När du anlitar oss får du ett helt kundteam som är fullt utbaserade till dig. Du däremot, behöver bara prata med en enda person – din alldeles egna kontaktperson.

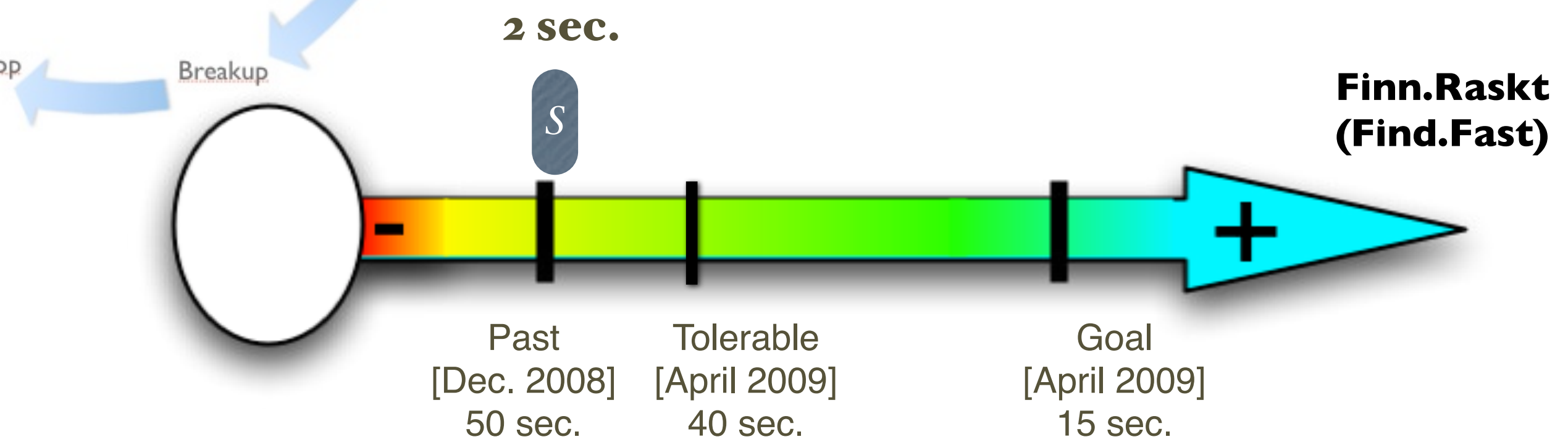
Solution
prioritization
d, Evaluate & Prioritize
ns to satisfy Requirements.

Solution: Behovsorientert inndeling forside (Front page sorted by needs)



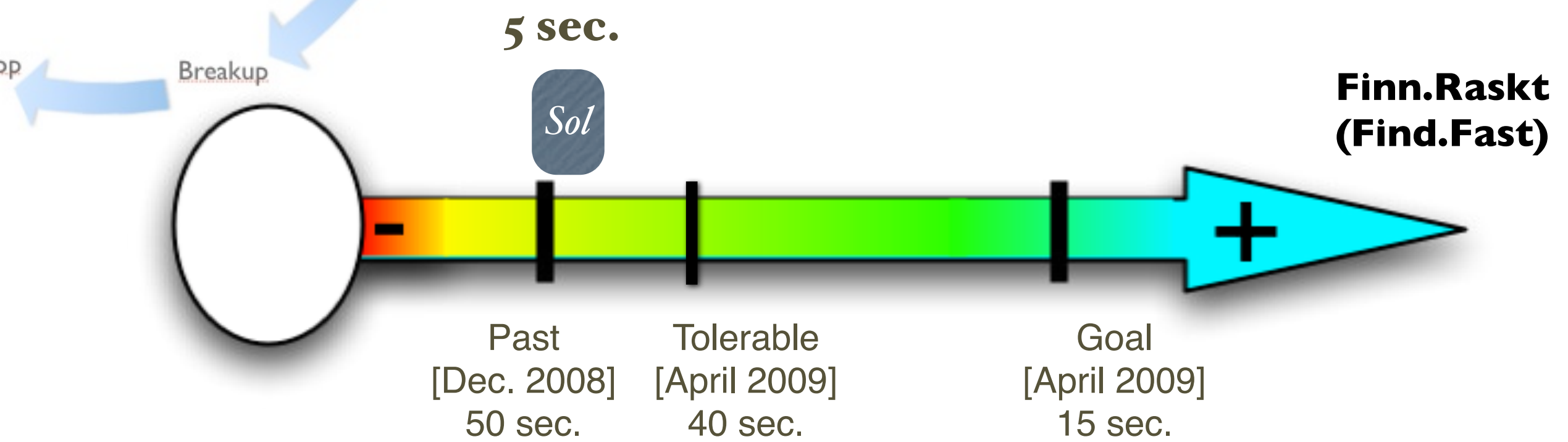
Solution
prioritization
d, Evaluate & Prioritize
ns to satisfy Requirements.

Solution: Kjøpsmulighet fra treffsiden i søk (Opportunity to buy from search-results page)



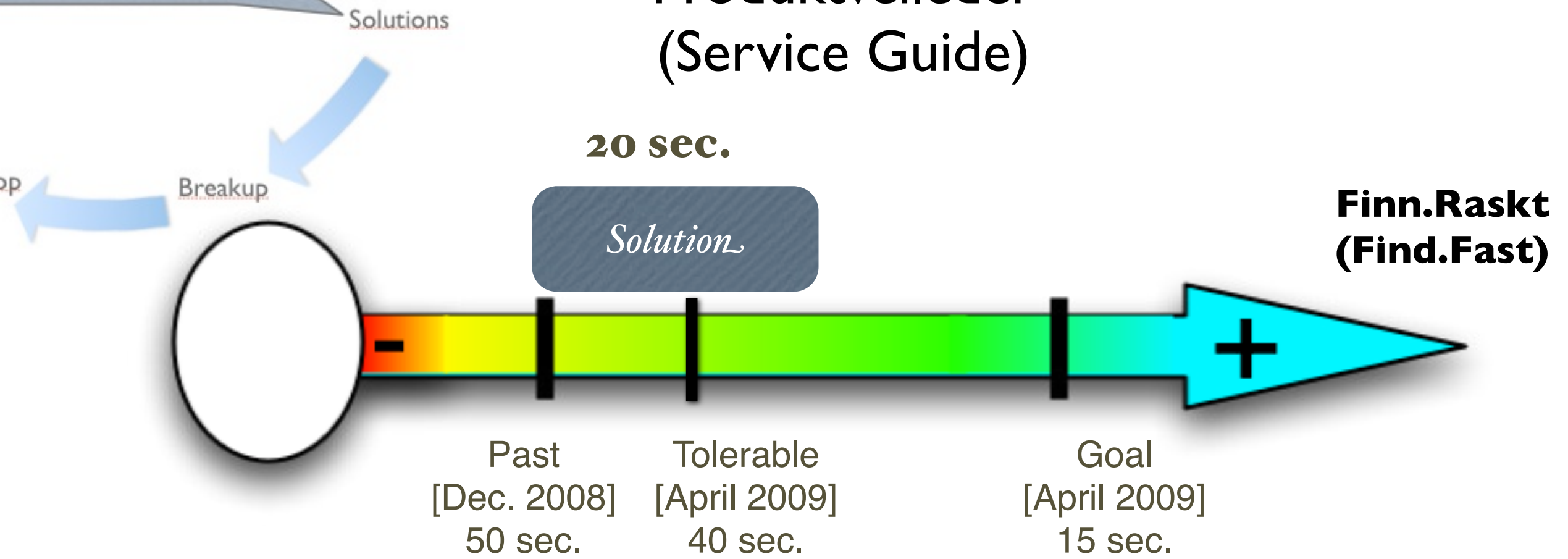
Solution
prioritization
d, Evaluate & Prioritize
ns to satisfy Requirements.

Solution: Produktsammenligning i søk (Product comparison in search)



Solution
prioritization
d, Evaluate & Prioritize
ns to satisfy Requirements.

Solution: Produktveiledner (Service Guide)



Solution
prioritization
d, Evaluate & Prioritize
ns to satisfy Requirements.

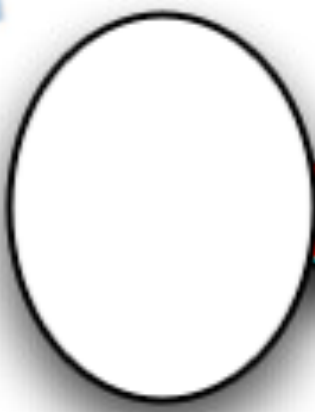
Solutions

Solution:
Opplæring
(Training)

30 sec.

Solution

**Finn.Raskt
(Find.Fast)**



Breakup



Past
[Dec. 2008]
50 sec.

Tolerable
[April 2009]
40 sec.

Goal
[April 2009]
15 sec.

Solution
 Prioritization
 and, Evaluate & Prioritize
 Solutions to satisfy Requirements.

Wargame Value Decision Table

Core-Pro-Funct Posten Portal			Next-Level		Behovsorientert inndeling		Produktveileder	
Status when	Tolerable when	Goal when	units	% of Goal	units	% of Goal	units	% of Goal
Finn.Raskt								
70	30	13	-3	5 %	-20	35 %		
14.12.2008	31.03.2009	31.03.2009	10	-18 %	-5	9 %		
			0		0,7	25 %		
				% of Goals		% of Goals		
				28 %		138 %		
				132 %		53 %		
				Sum Conservative Impact		97 %		
Development-Resources			units	% of Budget	units	% of Budget	units	% of Budget
Budsjett - eksterne ressurser								
1000	4310	4000	100	3 %	400	13 %		
18.12.2008	01.05.2008	01.05.2008	10	0 %				
				-7 %		-27 %		
Interne timer								
0	5700	5440	30	1 %	100	2 %		
18.12.2008	01.05.2008	01.05.2008		-1 %		-4 %		
				% of Budget		% of Budget		
				4 %		15 %		
				Sum ± Variation				
				-8 %		-30 %		
				Sum Conservative Impact				

Solution
 Prioritization
 and, Evaluate & Prioritize
 Solutions to satisfy Requirements.

Wargame

Value Decision Table

Core-Pro-Funct Posten Portal			Next-Level									
Value Result Requirements	Tolerable	Goal	Behovsorientert inndeling		Produktveileder		Kjøpsmulighet fra treffsiden i søk		Utnytte høyrekolonne		Ta i bruk	
Status when	when	when	units	% of Goal	units	% of Goal	units	% of Goal	units	% of Goal	units	
Finn.Raskt			-3	5 %	-20	35 %	-2	4 %	-1	2 %		
70	30	13	10	-18 %	-5	9 %	-2	4 %				
14.12.2008	31.03.2009	31.03.2009	0		0,7	25 %	0,6	2 %	0,4	1 %		
			% of Goals		% of Goals		% of Goals		% of Goals			
			Sum Impact		138 %		7 %		125 %			
			Sum ± Variation		53 %		7 %		88 %			
			Sum Conservative Impact		97 %		4 %		83 %			
Development-Resources			units	% of Budget	units	% of Budget	units	% of Budget	units	% of Budget	units	
Budsjett - eksterne ressurser			100	3 %	400	13 %	50	2 %	50	2 %		
1000	4310	4000	10	0 %								
18.12.2008	01.05.2008	01.05.2008		-7 %		-27 %		-3 %		-3 %		
Interne timer			30	1 %	100	2 %	10	0 %	100	2 %		
0	5700	5440										
18.12.2008	01.05.2008	01.05.2008		-1 %		-4 %				-4 %		
			% of Budget		% of Budget		% of Budget		% of Budget			
			Sum Impact		15 %		2 %		4 %			
			Sum ± Variation		-30 %		-4 %		-7 %			
			Sum Conservative Impact		-8 %							
			ratio		ratio		ratio		ratio			
			7,26		9,09		3,75		35,64			
			-24,70		5,60		0,00		10,65			
					-3,18		-1,03		-11,83			
			17,81		-1,43		0,84		0,67			

”Good websites require prioritization. When there are many needs to consider the result can quickly become a jungle that no one can navigate through. **Value Management help the project to prioritize needs up against each other and to focus on that which will gives the biggest Value.**

Value Management helps us not to loose sight of the star we are sailing the ship towards.

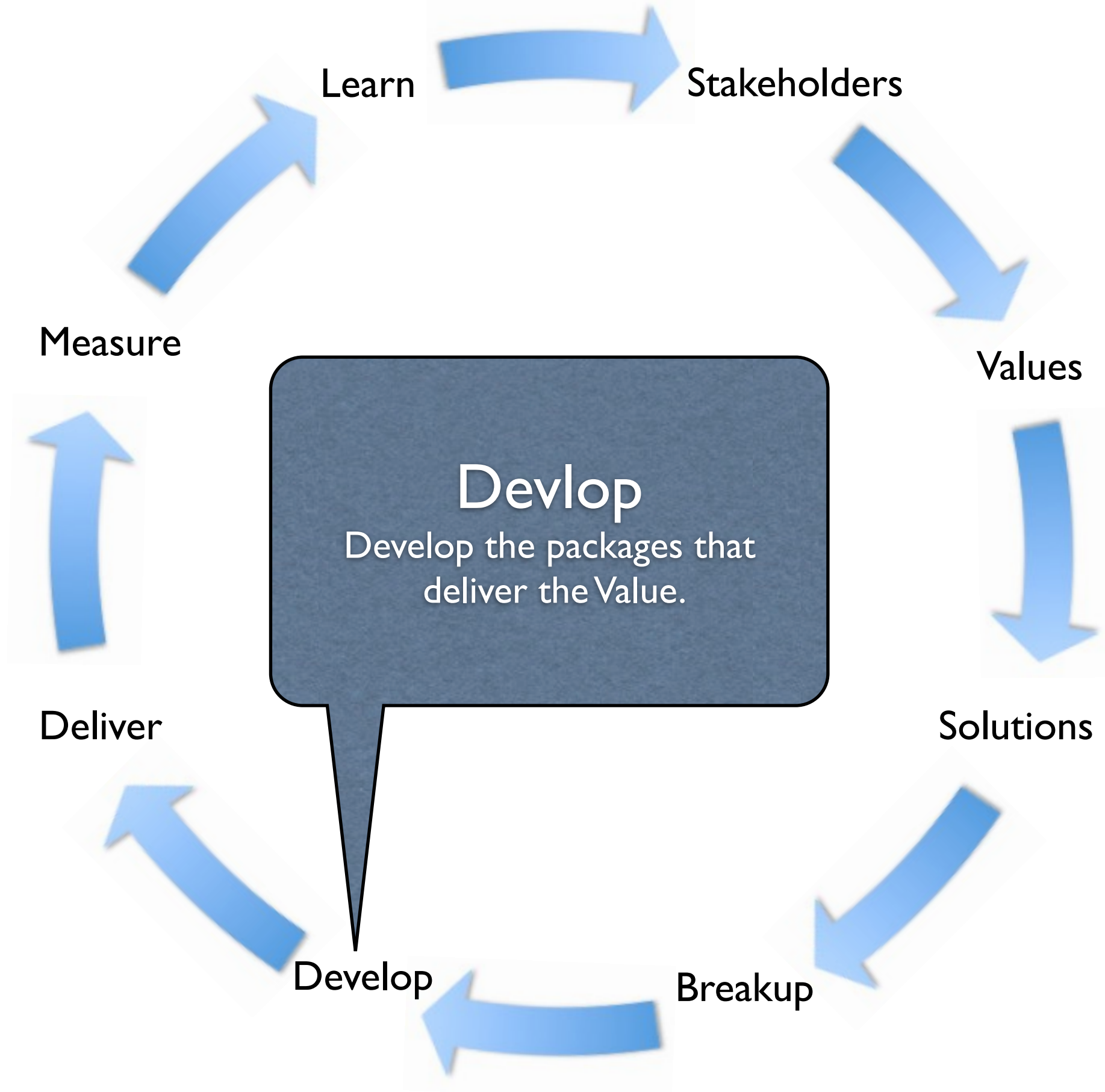
Gjermund Alsos

Senior usability specialist

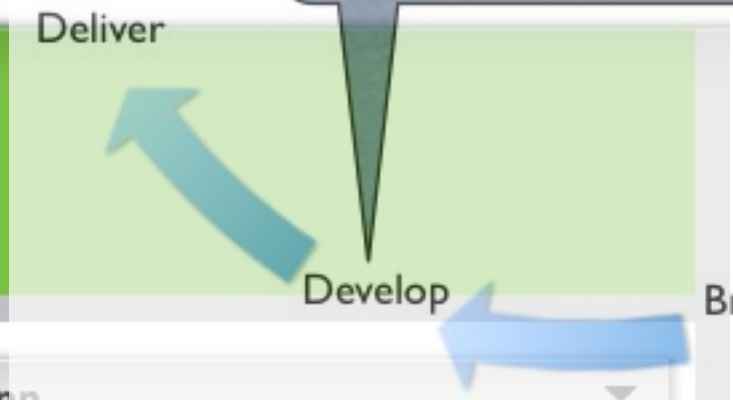
NetLife Research, Storgata 2, 6.etg., 0155 Oslo

Mobil: (+47) 99 50 40 78 | Kontortelefonen vår: (+47) 22 42 46 42

<http://www.netliferesearch.no> | <http://www.iallenkelhet.no> | <http://www.badusability.com>



Velkommen til Bring



Hva kan vi hjelpe deg med?

- Basis brev- og pakkeprodukter
- Sende varer
- Lagre varer
- Postreklame og CRM
- Mange sendinger



Logg inn

Nyttige verktøy

Spring

Spring av pakker og brev på sending- eller kollinummer

Finn ut hvor din forsendelse befinner seg.

- ✦ **SPRING FOR AIR**
- ✦ **SPRING FOR SEA**
- ✦ **SPRING FOR STYKK OG PARTIGODS**

Bring Mail

Brev og postreklame. Effektiv distribusjon av Post i Norge og Norden.

- BRING MAIL** >
- Bring bedriftskort >
- Massebrev >
- Postreklame Uadressert >

Bring Express

Levering samme dag med ekspress bud i Norge og resten av Norden. Transport med bil, sykkel eller fly.

- BRING EXPRESS** >
- QuickPack >
- VIP-bud >
- Distribusjonstjenester >

Bring Logistics

Transport av gods og frakt av pakker i Norge og utlandet. Din partner for logistikk og lager i Norden.

- BRING LOGISTICS** >
- Stykk gods >
- Bedriftspakke Dør-Dør >
- Lagringstjenester (3PL) >

Bring Dialogue

Bring Frigoscandia

- Bestill ▼
- LOAD.09 ▼
- Adresseendring og oppbevaring ▼
- Finn postnummer ▼
- Reklamehjelpen ▼
- Finn åpningstid og postkontor ▼



Velkommen til Bring

Hva kan vi hjelpe deg med?



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundedialog
og postreklame

Direktebestilling gå rett til bestilling av våre produkter og tjenester

Bring Mail

Brev, aviser og postreklame. Effektiv distribusjon av post i Norge og Norden.

BRING MAIL >

Frankeringsmaskin >

Massebrev >

Postreklame Adressert >

Bring Express

Levering samme dag med ekspress bud i Norge og resten av Norden. Transport med bil, sykkel eller fly.

BRING EXPRESS >

QuickPack >

VIP-bud >

Distribusjonstjenester >

Bring Logistics

Transport av gods og frakt av pakker i Norge og utlandet. Din partner for logistikk og lager i Norden.

BRING LOGISTICS >

Stykkgoods >

Bedriftspakke >

Lagringstjenester (3PL) >

Bring Dialogue

Bring Frigoscandia

Logg inn

Nyttige verktøy

Sporing

Sporing av pakker og brev på sending- eller kollinummer

Søk

Finn ut hvor din forsendelse befinner seg.

SPORING FOR AIR

SPORING FOR SEA

SPORING FOR STYKK OG PARTIGODS

Adresseendring og oppbevaring

Postnummer

Reklamehjelperen

Postkontor og åpningstider



Velkommen til Bring

Hva kan vi hjelpe deg med?



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundedialog
og postreklame

Direktebestilling gå rett til bestilling av våre produkter og tjenester

Bring Mail

Brev, aviser og postreklame. Effektiv distribusjon av post i Norge og Norden.

BRING MAIL >

Frankeringsmaskin >

Massebrev >

Postreklame Adressert >

Bring Express

Levering samme dag med ekspress bud i Norge og resten av Norden. Transport med bil, sykkel eller fly.

BRING EXPRESS >

QuickPack >

VIP-bud >

Distribusjonstjenester >

Bring Logistics

Transport av gods og frakt av pakker i Norge og utlandet. Din partner for logistikk og lager i Norden.

BRING LOGISTICS >

Stykk gods >

Bedriftspakke >

Lagringstjenester (3PL) >

Bring Dialogue

Bring Frigoscandia

Logg inn

Nyttige verktøy

Spring

Spring av pakker og brev på sending- eller kollinummer

Søk

Finn ut hvor din forsendelse befinner seg.

SPRING FOR AIR

SPRING FOR SEA

SPRING FOR STYKK OG PARTIGODS

Adresseendring og oppbevaring

Postnummer

Reklamehjelperen

Postkontor og åpningstider



Produkter og tjenester



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundedialog
og postreklame

Hva?

- Inntil 2 kg (11)
- Inntil 35 kg (9)
- Over 35 kg (13)
- Postreklame (7)

Hvor?

- Lokalt (21)
- Nasjonalt (25)
- Internasjonalt (19)

Hvor raskt framme?

- 1 dag (4)
- 1 morgen (12)
- 2 dager eller mer (29)



Frankeringsmaskin

Lønnsomt når du sender flere enn 40 brev i uken

- Lønnsomt ved flere enn 40 brev i uken
- Frankering av brev, pakker og postreklame
- Maskinen veier og frankerer automatisk - du slipper å telle sendingene

LAD HER

ØNSKER TILBUD

[Mer om Frankeringsmaskin](#)

VIP-bud

KONTAKT OSS

Snarveier

Spring pakker, brev og gods

Spring av pakker eller brev på sending- eller kollinumner

Spring av stykk- og partigods: [Gå hit](#)

Kontakt oss

Logg inn

about
75
services

Develop
Develop the packages to
deliver the Value.

Deliver

Develop



Produkter og tjenester



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundediolog
og postreklame

Hva?

- Inntil 2 kg (11)
- Inntil 35 kg (9)
- Over 35 kg (13)
- Postreklame (7)

Hvor?

- Lokalt (10)
- Nasjonalt (10)
- Internasjonalt (7)

Hvor raskt framme?

- I dag (2)
- I morgen (9)
- 2 dager eller mer (8)



Frankeringsmaskin

Lønnsomt når du sender flere enn 40 brev i uken

- Lønnsomt ved flere enn 40 brev i uken
- Frankering av brev, pakker og postreklame
- Maskinen veier og frankerer automatisk - du slipper å telle sendingene

LAD HER

ØNSKER TILBUD

[Mer om Frankeringsmaskin](#)

Smartpost konvolutter

BESTILL SMARTPOST

Snarveier

Sporing pakker, brev og gods

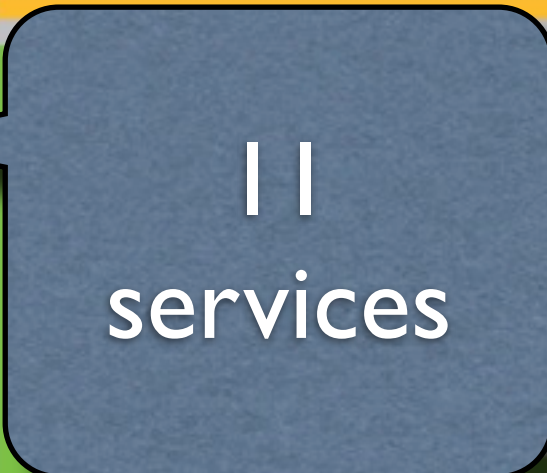
Sporing av pakker eller brev på sending- eller kollinnummer

Søk

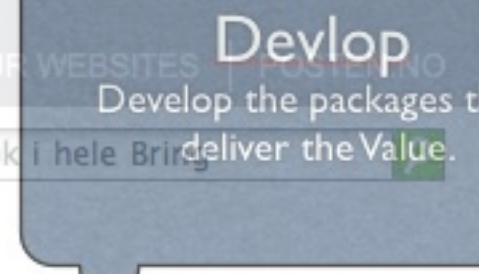
Sporing av stykk- og partigods: [Gå hit](#)

Kontakt oss

Logg inn



||
services



Deliver
Develop



Produkter og tjenester



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundediolog
og postreklame

Hva?

- Inntil 2 kg (7)
- Inntil 35 kg (3)
- Over 35 kg (10)
- Postreklame (2)

Hvor?

- Lokalt (10)
- Nasjonalt (10)
- Internasjonalt (7)

Hvor raskt framme?

- I dag (1)
- I morgen (6)
- 2 dager eller mer (6)



Frankeringsmaskin

Lønnsomt når du sender flere enn 40 brev i uken

- Lønnsomt ved flere enn 40 brev i uken
- Frankering av brev, pakker og postreklame
- Maskinen veier og frankerer automatisk - du slipper å telle sendingene

LAD HER

ØNSKER TILBUD

[Mer om Frankeringsmaskin](#)

Frimerker

BESTILL FRIMERKER

Snarveier

Sporing pakker, brev og gods

Sporing av pakker eller brev på sending- eller kollinummer

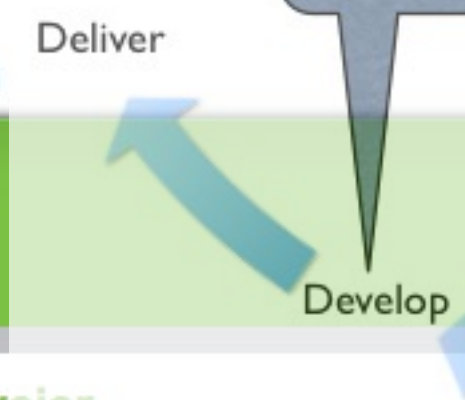
Sporing av stykk- og partigods: [Gå hit](#)

Kontakt oss

Logg inn

7 services

Develop the packages to Deliver the Value.





Produkter og tjenester



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundediolog
og postreklame

Hva?

- Inntil 2 kg (1)
- Inntil 35 kg (1)
- Over 35 kg (2)
- Postreklame (0)

Hvor?

- Lokalt (1)
- Nasjonalt (2)
- Internasjonalt (1)

Hvor raskt framme?

- I dag (1)
- I morgen (6)
- 2 dager eller mer (6)

Snarveier

Spring pakker, brev og gods

Spring av pakker eller brev på sending- eller kollinummer

Søk

Spring av stykk- og partigods: [Gå hit](#)

Kontakt oss

Logg inn



QuickPack

Flyfrakt med tidsgaranti

- Du betaler ikke noe hvis vi blir sene
- Bestiller du tidlig, garanterer vi levering samme dag i Norden

BESTILL

BLI KUNDE

[Mer om QuickPack](#)

PRODUKTER OG TJENESTER, A-A – HELE BRING

service

Develop
Develop the packages to deliver the Value.

OUR WEBSITES POSTEN

Søk i hele Bring

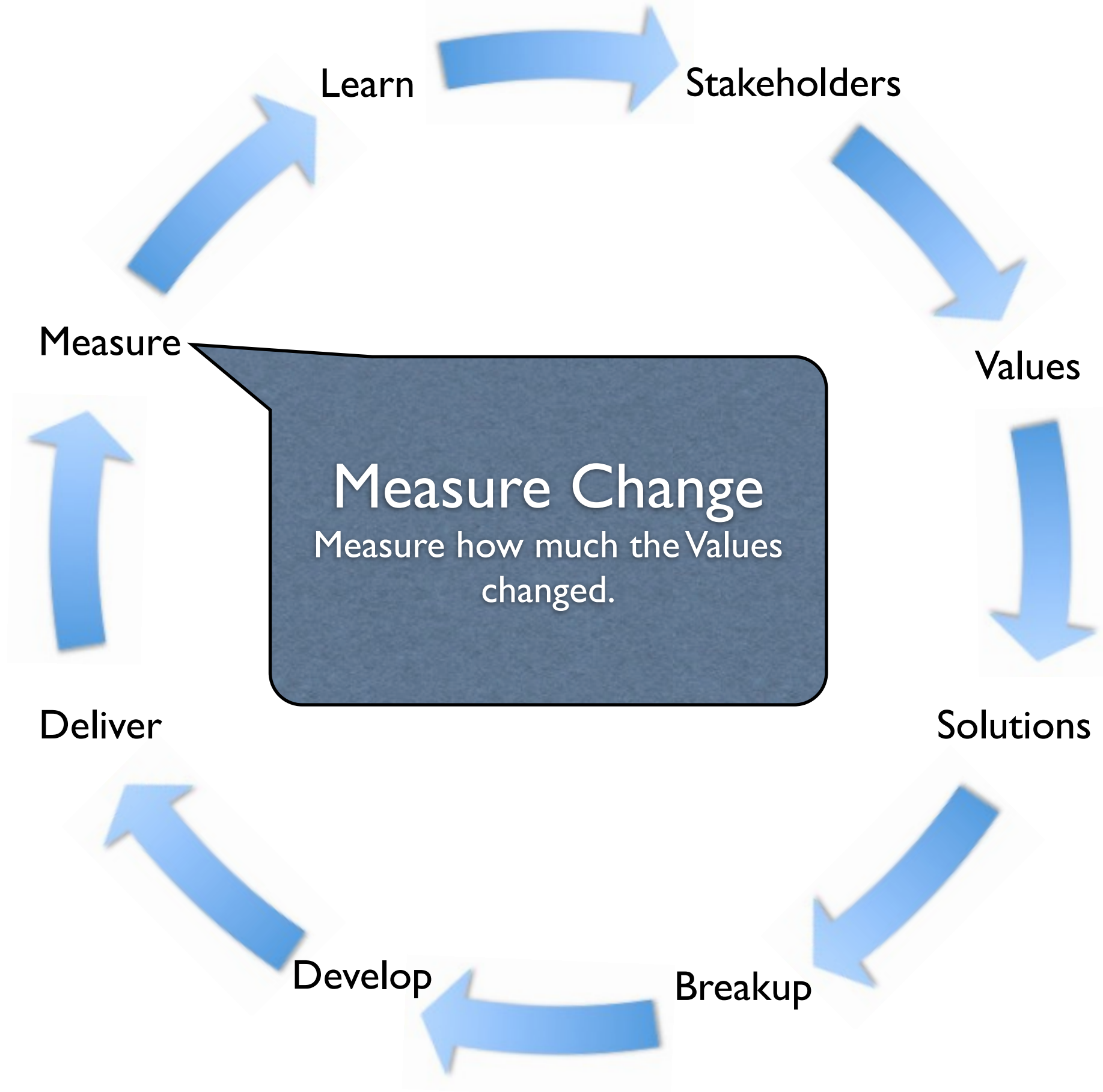
Deliver

Develop

LOGGY DAYS

tober

510



Measure Change
Measure how much the Values
changed.

Produktveileder

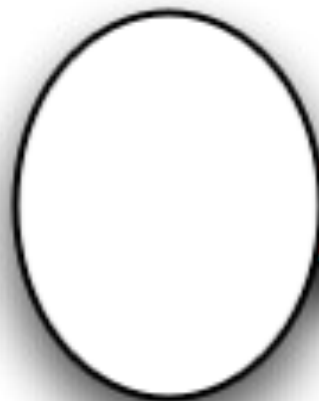


20 sec. ???

Solution

KONTAKT OSS

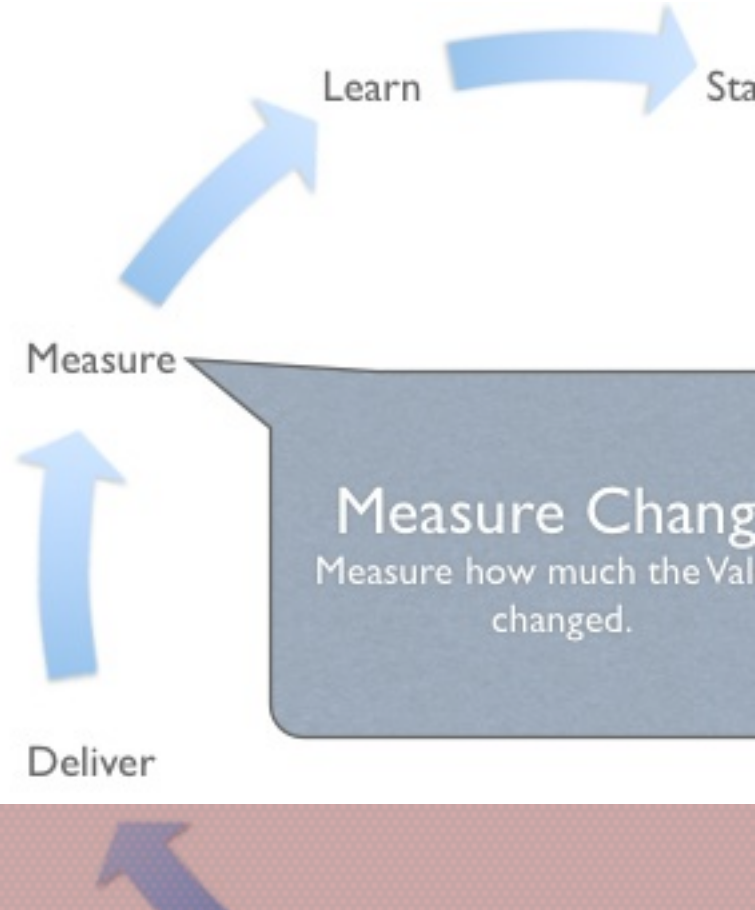
Når du trenger levering samme dag i Norden

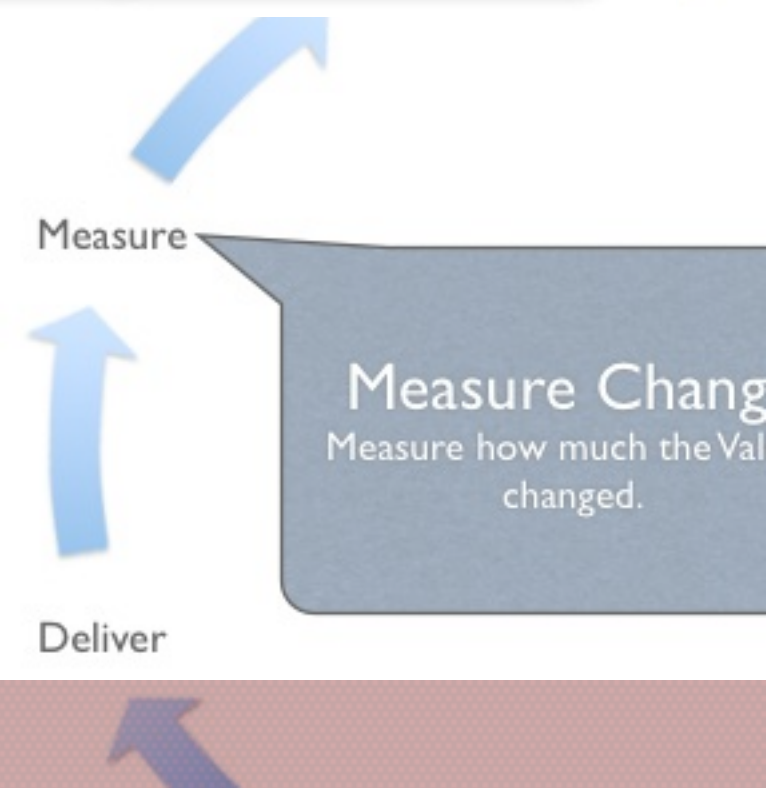
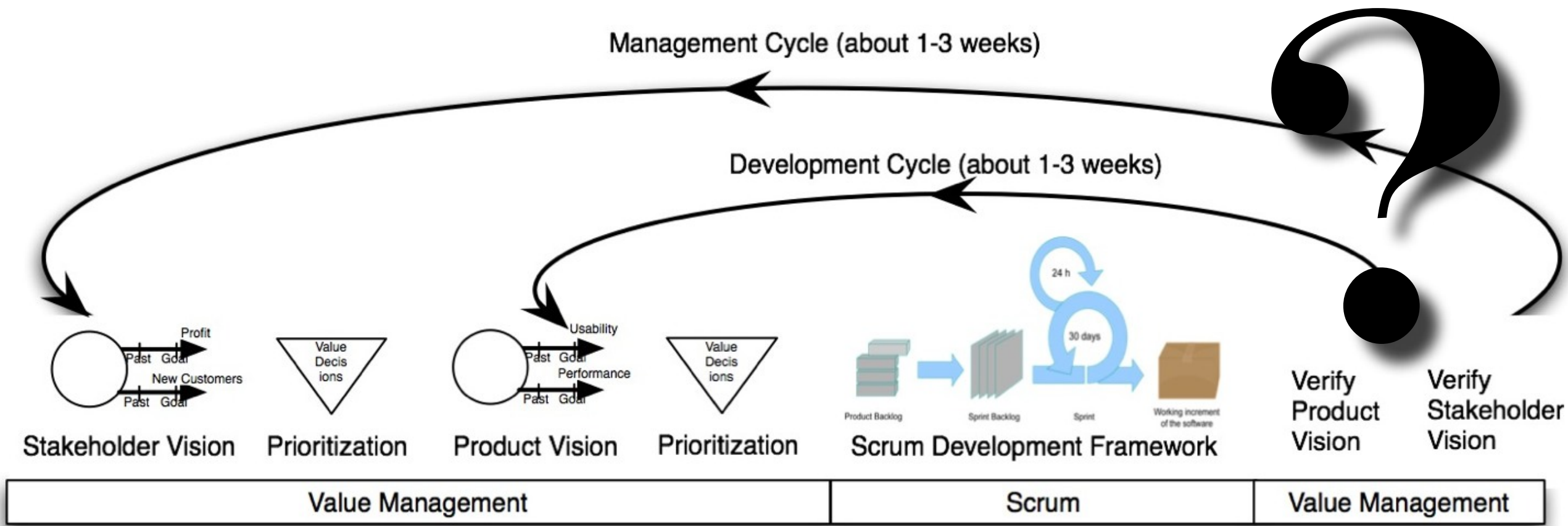


Past
[Dec. 2008]
50 sec.

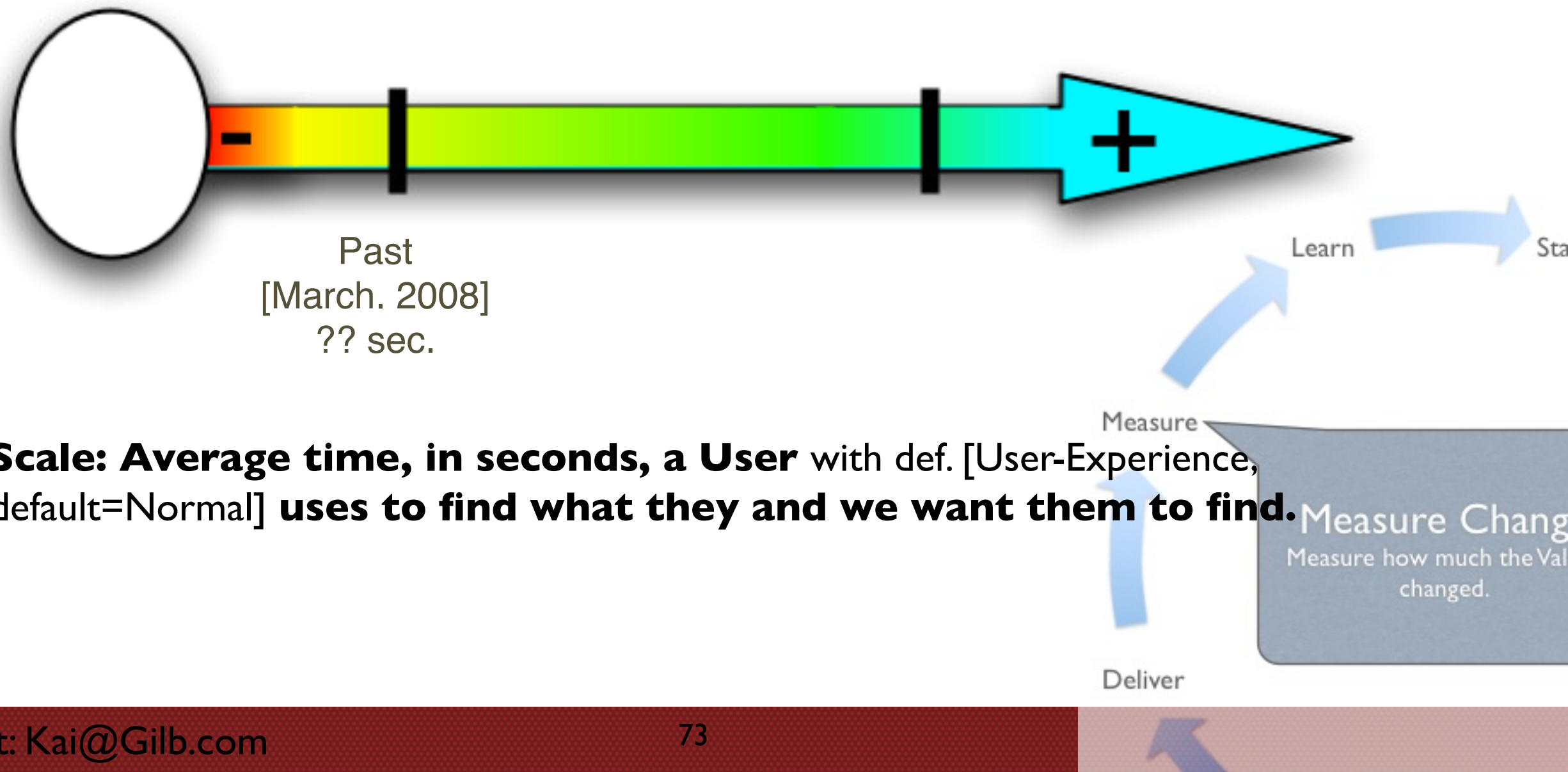
Tolerable
[April 2009]
40 sec.

Goal
[April 2009]
15 sec.





Measurements: Establishing Past Levels



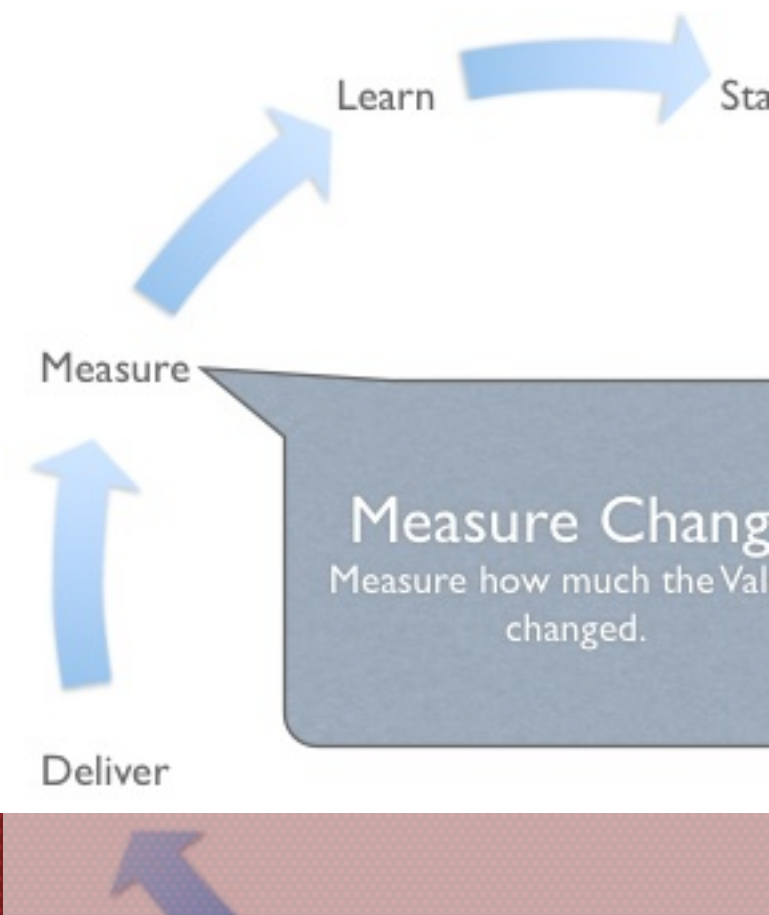
Scale: Average time, in seconds, a User with def. [User-Experience, default=Normal] uses to find what they and we want them to find.

“Our challenge is to measure in practice”

Anne Hognestad

Project Owner:

anne.hognestad@posten.no



Testoppgaver:

1. Du skal sende en kontrakt til et annet firma i Oslo. Den må være framme innen to timer.
Fasit: (Express – Budservice)
2. Du skal sende fem bøker til et kontor i Trondheim. Det er ikke så farlig hvor fort det går.
Fasit: (Logistics – Bedriftspakke Dør-til-Dør)
3. Du selger sofaer. Du har et lager på Kolbotn og sender til forskjellige kunder over hele landet. Kan du finne et produkt/tjeneste for å levere sofaer fra lageret og hjem til kunden?
Fasit: (Logistics – Hjemlevering, Nasjonalt gods)
4. Du har en container med sykler som skal sendes til Sør-Afrika. Finn et produkt/tjeneste som gjør deg i stand til dette.
Fasit: (Logistics – FCL, Full Containerlast)
5. Du venter et parti frosne grønnsaker, som du skal lagre i 2–3 måneder.
Fasit: (Frigoscandia – Fryselagring, Lagertjenester)
6. Du skal sende reklame til barnefamilier i Tvedestrand og ønsker adresser du ikke allerede har i kunderegisteret ditt.
Fasit: (Dialogue – Målgrupper og adresser)
7. Du skal finne den mest lønnsomme måten å sende post på, for din bedrift. Dere sender vanligvis 500–600 brev i måneden.
Fasit: (Mail – Fleksipost)
8. Du har sendt tilbud til en rekke potensielle kunder, og ønsker nå å sende ut en oppfølging til de som ikke har svart.
Fasit: (CityMail – Effekt och oppfølging)



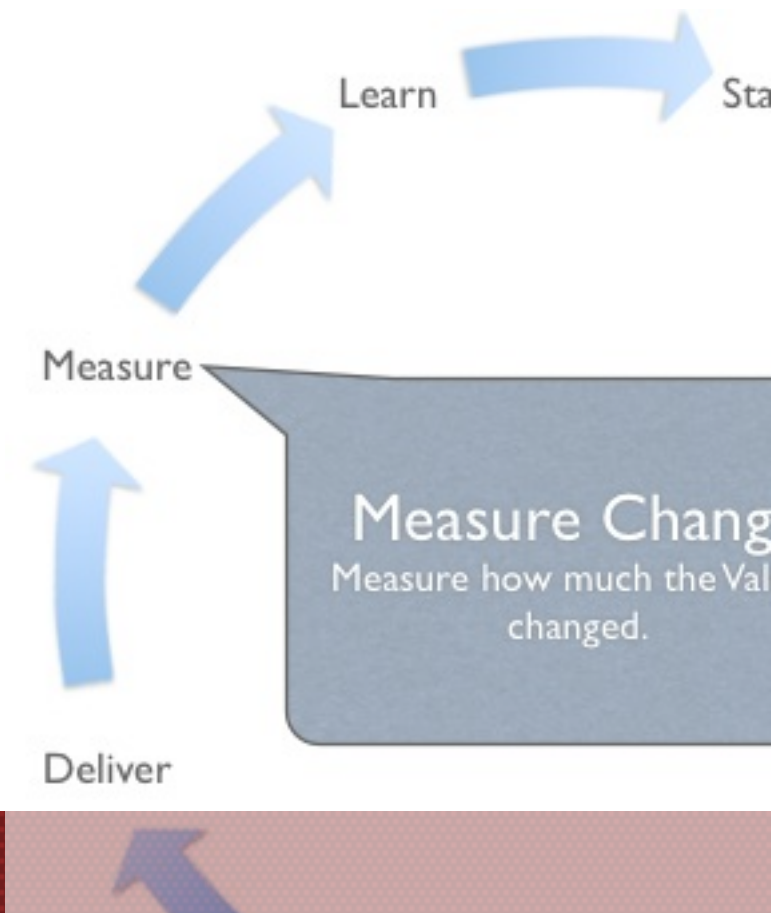
Penalty Time:

Wrong Service: The service the user chose would NOT do the task.

+300 seconds.

Suboptimal Service: The service the user chose could do the task, but it is not the optimal service.

+30-120 seconds



Measurements: Establishing **Past** Levels



Past
[March 2008]
197 seconds

Scale: Average time, in seconds, a User with def. [User-Experience, default=Normal] **uses to find what they and we want them to find.**

Measure

Learn

Sta

Measure Change
Measure how much the Val
changed.

Deliver

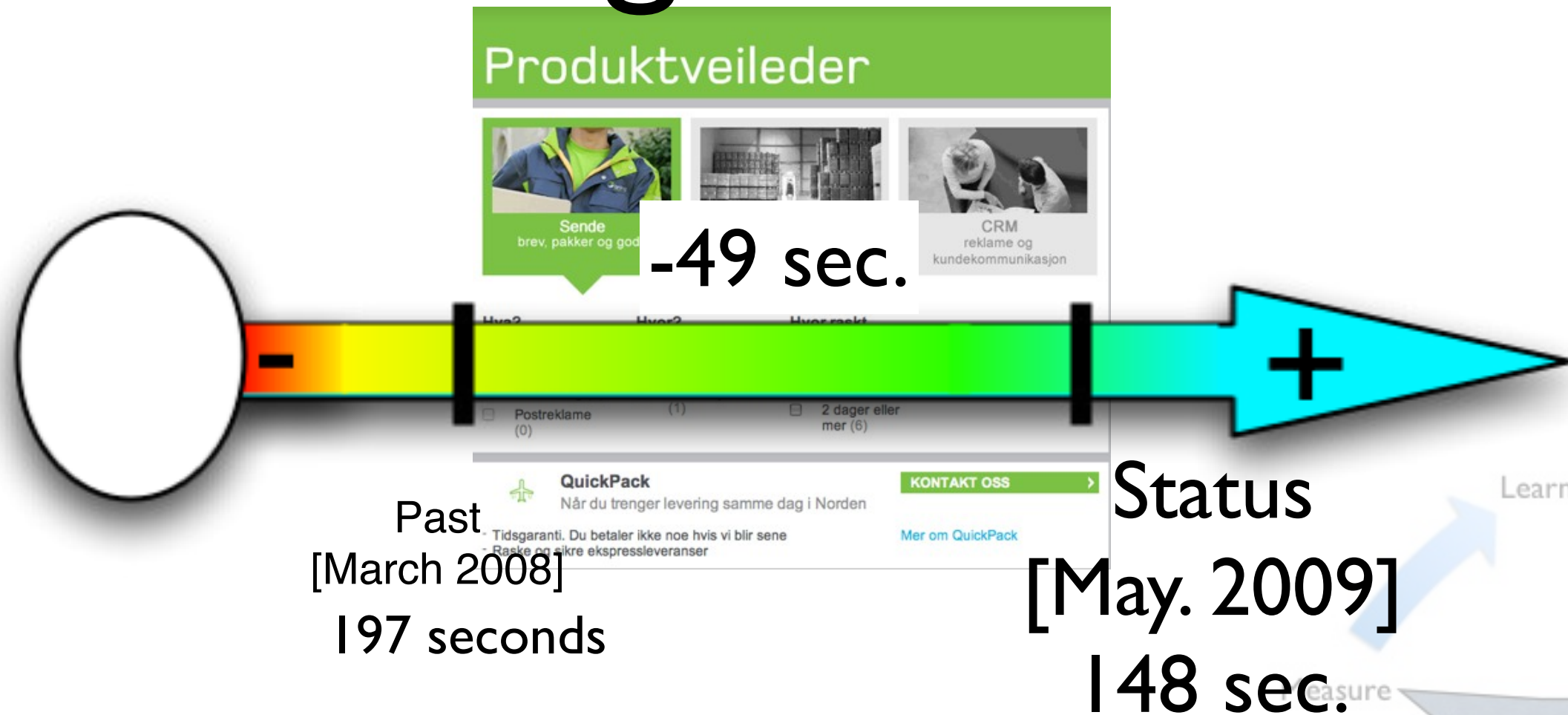
Measurements: Establishing Status Levels



Scale: Average time, in seconds, a User with def. [User-Experience, default=Normal] uses to find what they and we want them to find.

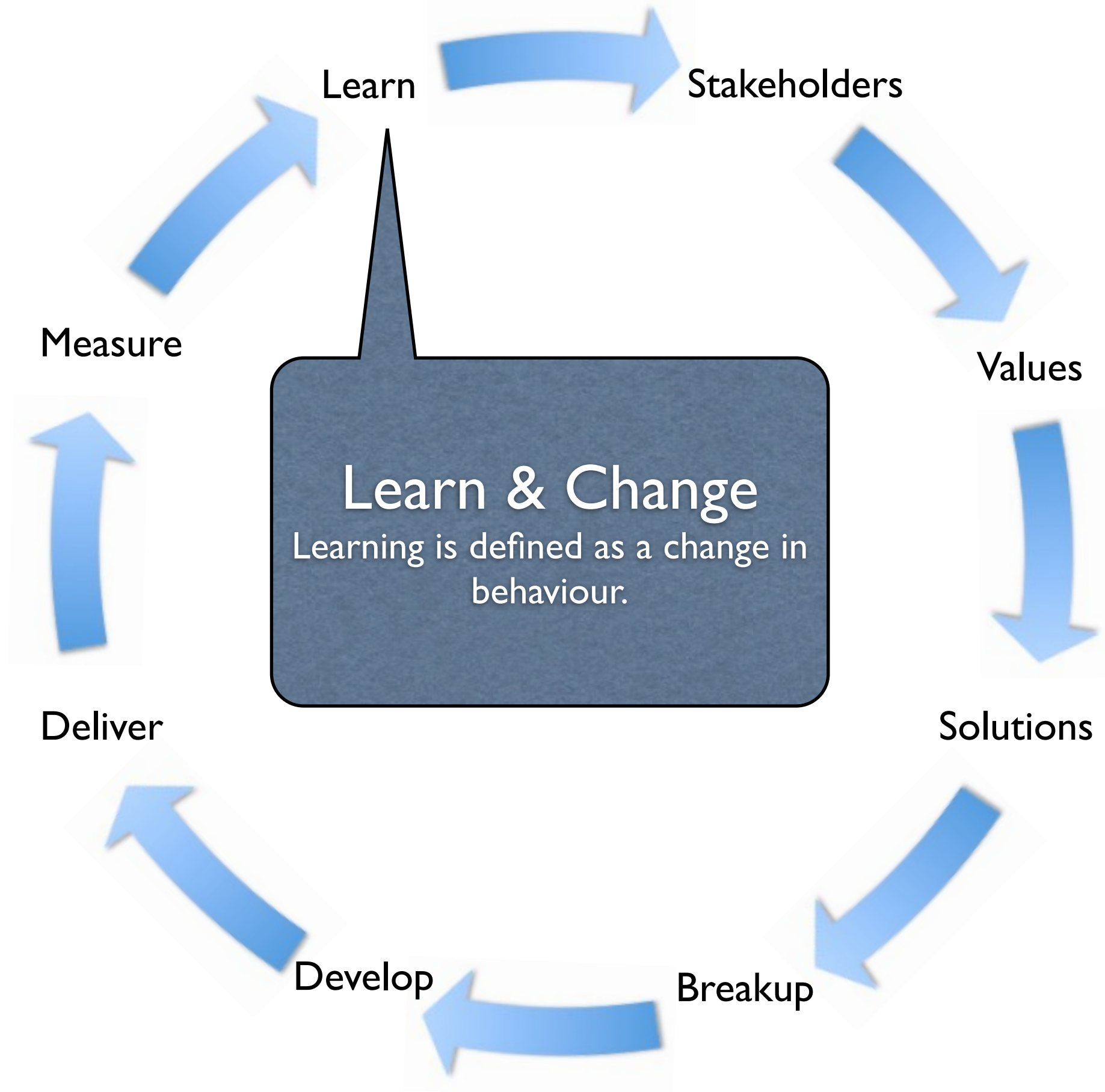
Deliver

Measurements: Establishing Status Levels



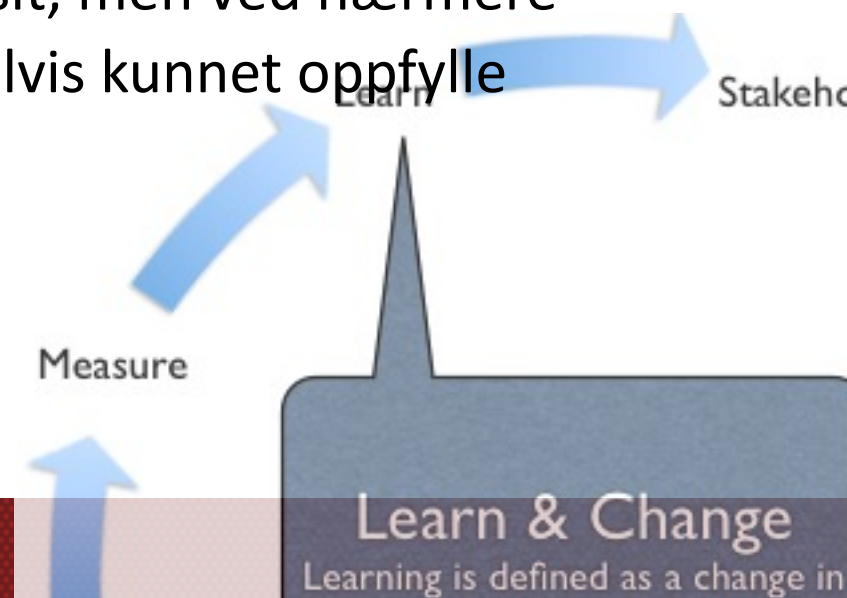
Scale: Average time, in seconds, a User with def. [User-Experience, default=Normal] uses to find what they and we want them to find.

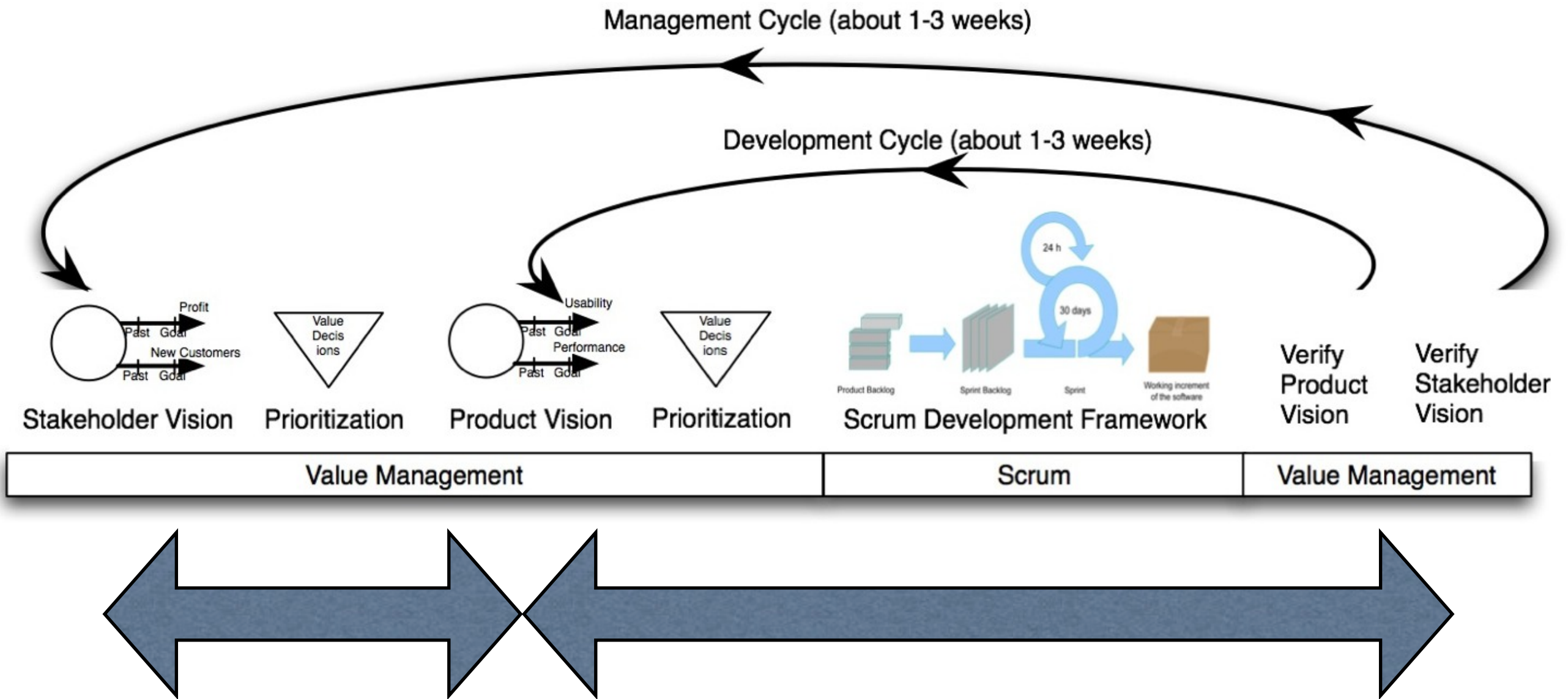
Deliver



Noen interessante observasjoner:

- Det tar ca 54 sekunder å finne fram til en budtjeneste. Spennet ligger fra 9 til 111 sekunder.
- Siden med "Standard, prioritert, skreddersøm" osv. gjorde at flere brukere stoppet opp, måtte prøve seg fram og starte på nytt. Dette mister vi mye tid på.
- De brukerne som innledningsvis valgte feil spesialist, brukte lang tid før de fant fram.
- Som ventet ble mestparten av tiden brukt på navigasjonssider, men i noen tilfeller brukte testpersonene mer tid på å lese produktarkene for å forstå dem, enn å finne produktarkene.
- Det tok generelt lengre tid å finne produkter under logistikk.
- Under halvparten fant det produktet vi hadde definert som fasit, men ved nærmere ettersyn ville opp mot 90% av produktene brukerne fant helt eller delvis kunnet oppfylle brukerens behov.





Value Decision Tables

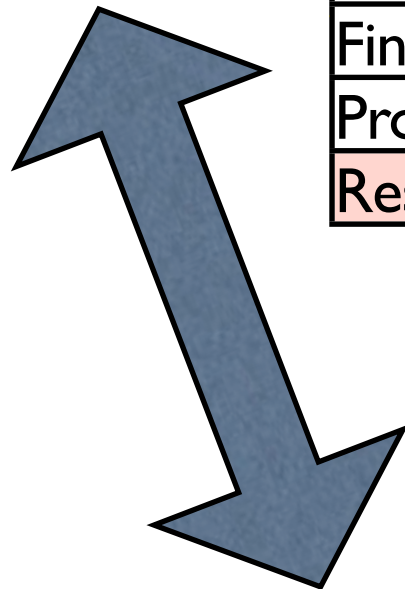
	Stakeholder Value 1	Stakeholder Value 2
Business Value 1	-10%	40%
Business Value 2	50%	10%
Resources	20%	10%

	Product Value 1	Find.Fast
Stakeholder Value 1	-10%	50 %
Stakeholder Value 2	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

	Solution 1	Service Guide
Find.Fast	-10%	40%
Product Value 2	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
1. Service Guide
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develop
We measure improvements
Learn and Repeat



Product to Solutions

Value Decision Table

Core-Pro-Funct Posten Portal													
Value Result Requirements			Next-Level		Behovsorientert inndeling		Produktveileder		Kjøpsmulighet fra treffsiden i søk		Utnytte høyrekolonne		Ta i br
Status when	Tolerable when	Goal when	units	% of Goal	units	% of Goal	units	% of Goal	units	% of Goal	units	% of Goal	units
Finn.Raskt			-3	5 %	-20	35 %	-2	4 %	-1	2 %			
70	30	13	10	-18 %	-5	9 %	-2	4 %					
14.12.2008	31.03.2009	31.03.2009	0		0,7	25 %	0,6	2 %	0,4	1 %			
			% of Goals		% of Goals		% of Goals		% of Goals				
			Sum Impact		138 %		7 %		125 %				
			Sum ± Variation		53 %		7 %		88 %				
			Sum Conservative Impact		97 %		4 %		83 %				
Development-Resources			units	% of Budget	units	% of Budget	units	% of Budget	units	% of Budget	units	% of Budget	units
Budsjett - eksterne ressurser			100	3 %	400	13 %	50	2 %	50	2 %			
1000	4310	4000	10	0 %									
18.12.2008	01.05.2008	01.05.2008		-7 %		-27 %		-3 %		-3 %			
Interne timer			30	1 %	100	2 %	10	0 %	100	2 %			
0	5700	5440		-1 %		-4 %				-4 %			
18.12.2008	01.05.2008	01.05.2008											
			% of Budget		% of Budget		% of Budget		% of Budget				
			Sum Impact		15 %		2 %		4 %				
			Sum ± Variation		-30 %		-4 %		-7 %				
			Sum Conservative Impact		-8 %								
			ratio		ratio		ratio		ratio				
			7,26		9,09		3,75		35,64				
			-24,70		5,60		0,00		10,65				
					-3,18		-1,03		-11,83				
			17,81		-1,43		0,84		0,67				

Value Decision Tables

	Stakeholder Value 1	Stakeholder Value 2
Business Value 1	-10%	40%
Business Value 2	50%	10%
Resources	20%	10%

	Product Value 1	Find.Fast
Stakeholder Value 1	-10%	50 %
Stakeholder Value 2	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

	Solution 1	Service Guide
Find.Fast	-10%	35 %
Product Value 2	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
1. Service Guide
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develop
 We measure improvements
 Learn and Repeat

Value Result Requirements			Finn.Raskt		Domumentasjon Qa		Fange Oppmerksomhet kunder		Finne.priser.
Status when	Tolerable when	Goal when	units	% of Goal	units	% of Goal	units	% of Goal	units
Drift.Akseptanse			10	11 %	25	28 %	0	0 %	0
0	50	90		0 %		0 %		0 %	
08-12-08	01-02-09	01-02-09		0 %		0 %		0 %	
Drift.Kostnad			-2	20 %	0	0 %	0	0 %	-1
15	10	5		0 %		0 %		0 %	
12-12-08	12-12-08	31-03-09		0 %		0 %		0 %	
KFS.Lading			2	0 %	0	0 %	0	0 %	1
0	4000	8000		0 %		0 %		0 %	
15-12-08	31-03-10	31-03-10		0 %		0 %		0 %	
Forvaltning-Kostnad-Fast			-5	33 %	0	0 %	0	0 %	-5
25	20	10		0 %		0 %		0 %	
15-12-08	01-01-10	01-01-10		0 %		0 %		0 %	
Interaktivitet.Kunder			1	0 %	0	0 %	3500	70 %	0
0	1000	5000		0 %		0 %		0 %	
01-01-04	01-03-09	01-01-10		0 %		0 %		0 %	
Kundeservice.Kontakt			50	67 %	0	0 %	0	0 %	0
10	50	85		0 %		0 %		0 %	
25-02-09	01-01-04	01-01-04		0 %		0 %		0 %	
Salg.bestilling.Antall			100	50 %	0	0 %	1	1 %	14
400	500	600		0 %		0 %		0 %	
26-02-09	31-12-09	31-12-09		0 %		0 %		0 %	
Nyheter.Spesialister			30	64 %	0	0 %	0	0 %	0
3	30	50		0 %		0 %		0 %	
38716	38503	38564		0 %		0 %		0 %	
SMB.Selvbetjening			2	10 %	0	0 %	0	0 %	2
30	40	50		0 %		0 %		0 %	
26-02-09	31-12-09	31-12-09		0 %		0 %		0 %	
Presse.service			9	90 %	0	0 %	1	10 %	0
0	5	10		0 %		0 %		0 %	
01-01-04	01-06-09	31-05-09		0 %		0 %		0 %	
Opinion.Informasjon			0,1	20 %	0	0 %	0,3	60 %	0
0	0,5	0,5		0 %		0 %		0 %	
38441	38564	38564		0 %		0 %		0 %	
			% of Goals 87		% of Goals		% of Goals		
			365 %		28 %		141 %		

Stakeholder Value Examples



KFS.Charging Scale: number of customers per month that charge their “frankeringsmaskin” on www.Bring.no/Mail

Customerservice.Contact Scale: % of customers that get the correct answer on their question, the first time they contact Customerservice.

Stakeholder Value Examples

Sales:Order.Number Scale: number of completed sales per month, from Self.Help.Solutions.

Sales.Leadsgeneration Scale: number of Electronic-Leads per month generated on bring.xx to the Specialists.

SMB.Selfservice Scale: % SMB customers tht use self service solutions rather than other channels.

Value Result Requirements			Finn.Raskt		Domumentasjon Qa		Fange Oppmerksomhet kunder		Finne.priser.
Status when	Tolerable when	Goal when	units	% of Goal	units	% of Goal	units	% of Goal	units
Drift.Akseptanse			10	11 %	25	28 %	0	0 %	0
0	50	90		0 %		0 %		0 %	
08-12-08	01-02-09	01-02-09		0 %		0 %		0 %	
Drift.Kostnad			-2	20 %	0	0 %	0	0 %	-1
15	10	5		0 %		0 %		0 %	
12-12-08	12-12-08	31-03-09		0 %		0 %		0 %	
KFS.Lading			2	0 %	0	0 %	0	0 %	1
0	4000	8000		0 %		0 %		0 %	
15-12-08	31-03-10	31-03-10		0 %		0 %		0 %	
Forvaltning-Kostnad-Fast			-5	33 %	0	0 %	0	0 %	-5
25	20	10		0 %		0 %		0 %	
15-12-08	01-01-10	01-01-10		0 %		0 %		0 %	
Interaktivitet.Kunder			1	0 %	0	0 %	3500	70 %	0
0	1000	5000		0 %		0 %		0 %	
01-01-04	01-03-09	01-01-10		0 %		0 %		0 %	
Kundeservice.Kontakt			50	67 %	0	0 %	0	0 %	0
10	50	85		0 %		0 %		0 %	
25-02-09	01-01-04	01-01-04		0 %		0 %		0 %	
Salg.bestilling.Antall			100	50 %	0	0 %	1	1 %	14
400	500	600		0 %		0 %		0 %	
26-02-09	31-12-09	31-12-09		0 %		0 %		0 %	
Nyheter.Spesialister			30	64 %	0	0 %	0	0 %	0
3	30	50		0 %		0 %		0 %	
38716	38503	38564		0 %		0 %		0 %	
SMB.Selvbetjening			2	10 %	0	0 %	0	0 %	2
30	40	50		0 %		0 %		0 %	
26-02-09	31-12-09	31-12-09		0 %		0 %		0 %	
Presse.service			9	90 %	0	0 %	1	10 %	0
0	5	10		0 %		0 %		0 %	
01-01-04	01-06-09	31-05-09		0 %		0 %		0 %	
Opinion.Informasjon			0,1	20 %	0	0 %	0,3	60 %	0
0	0,5	0,5		0 %		0 %		0 %	
38441	38564	38564		0 %		0 %		0 %	
			% of Goals 90		% of Goals		% of Goals		
			365 %		28 %		141 %		

Value Decision Tables

	Stakeholder Value 1	Stakeholder Value 2
Business Value 1	-10%	40%
Business Value 2	50%	10%
Resources	20%	10%

	Product Value 1	Find.Fast
Stakeholder Value 1	-10%	50 %
Stakeholder Value 2	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

	Solution 1	Service Guide
Find.Fast	-10%	35 %
Product Value 2	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
1. Service Guide
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develop
 We measure improvements
 Learn and Repeat

Value Decision Tables

	Stakeholder Value 1	Stakeholder Value 2
Business Value 1	-10%	40%
Business Value 2	50%	10%
Resources	20%	10%

	Product Value 1	Find.Fast
Stakeholder Value 1	-10%	50 %
Stakeholder Value 2	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

	Solution 1	Service Guide
Find.Fast	-10%	35 %
Product Value 2	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
1. Service Guide
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develop
 We measure improvements
 Learn and Repeat

Business Owners

Steering Committee

Push Technical Solutions

Wants to make decisions about
Technical Solutions



Project Management



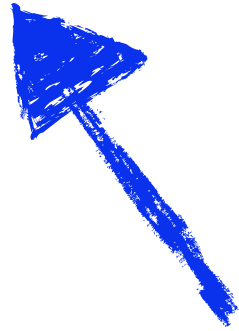
Thinks and understands Technical Solutions

Developers

Business Owners

Steering Committee

What are your
real needs?



Sign off on Value
Improvements



Project Management

What technical solution will give maximum
Product Value improvements?



Developers



the road ahead ...

“Our challenge is to, in practice,
make payments based on value delivery.”

Anne Hognestad

Project Owner:

anne.hognestad@posten.no



Confirmit.
everywhere

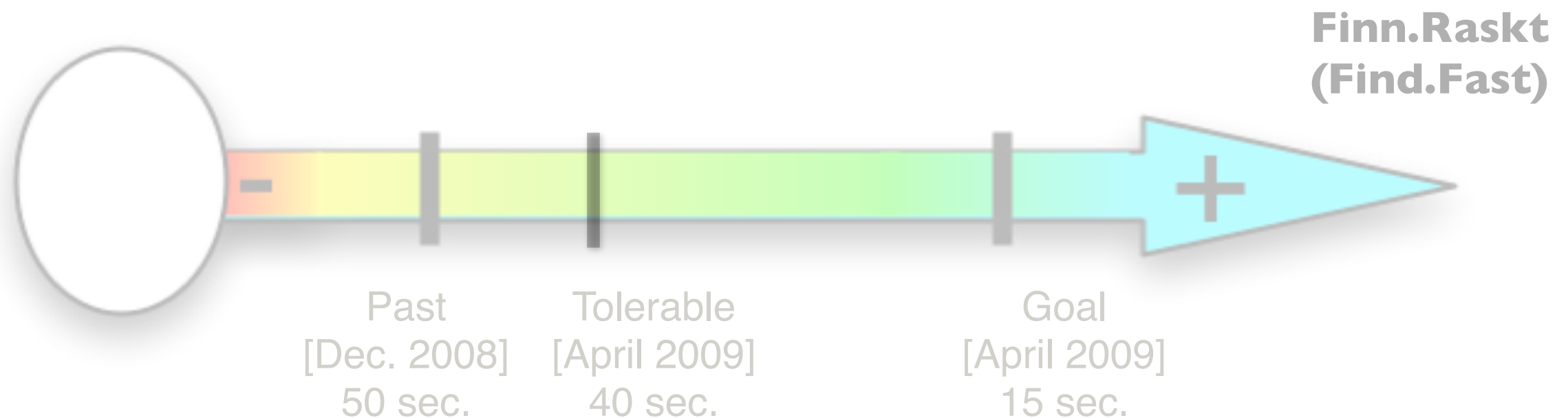


Description of requirement/work task	Past	Status
Usability.Productivity: Time for the system to generate a survey	7200 sec	15 sec
Usability.Productivity: Time to set up a typical specified Market Research-report (MR)	65 min	20 min
Usability.Productivity: Time to grant a set of End-users access to a Report set and distribute report login info.	80 min	5 min
Usability.Intuitiveness: The time in minutes it takes a medium experienced programmer to define a complete and correct data transfer definition with Confirmit Web Services without any user documentation or any other aid	15 min	5 min
Performance.Runtime.Concurrency: Maximum number of simultaneous respondents executing a survey with a click rate of 20 sec and an response time<500 ms, given a defined [Survey-Complexity] and a defined [Server Configuration, Typical]	250 users	6000

take home points

deliver
value to stakeholders,
within agreeable resources.

Clear Quantified Stakeholder Values Product Values



Value Decision Tables

	Stakeholder Value 1	Stakeholder Value 2
Business Value 1	-10%	40%
Business Value 2	50%	10%
Resources	20%	10%

Connect all levels

	Product Value 1	Find.Fast
Stakeholder Value 1	-10%	50 %
Stakeholder Value 2	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

	Solution 1	Service Guide
Find.Fast	-10%	35 %
Product Value 2	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
1. Service Guide
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develop
 We measure improvements
 Learn and Repeat

Value Decision Tables

	Stakeholder Value 1	Stakeholder Value 2
Business Value 1	-10%	40%
Business Value 2	50%	10%
Resources	20%	10%

	Product Value 1	Find.Fast
Stakeholder Value 1	-10%	50%
Stakeholder Value 2	10%	10%
Resources	2%	5%

The secret
of a powerfull
product backlog
is...

	Solution 1	Service Guide
Find.Fast	-10%	35%
Product Value 2	50%	80%
Resources	1%	2%

Prioritized List
1. Service Guide
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develop
We measure improvements
Learn and Repeat

Value Decision Tables

	Stakeholder Value 1	Stakeholder Value 2
Business Value 1	-10%	40%
Business Value 2	50%	10%
Resources	20%	10%

continuous prioritization

	Product Value 1	Find.Fast
Stakeholder Value 1	-10%	50 %
Stakeholder Value 2	10%	10%
Resources	2%	5%

based on

Value Delivered

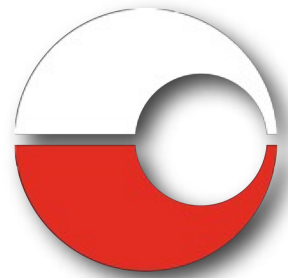
	Solution 1	Service Guide
Find.Fast	-10%	35%
Product Value 2	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

over costs

Prioritized List
1. Service Guide
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develop
We measure improvements
Learn and Repeat

We have a challenge ...



posten



bring

BEKK



NETLIFE RESEARCH
design + usability



The Team

Posten

Webteam - Value Management Certified

Project Owner: Anne Hognestad anne.hognestad@posten.no

Product Owner: Terje Berget terje.berget@posten.no

Lin Smitt-Amundsen & Kristin Nygård

Many Business Groups and internal stakeholders.

Kjetil Halvorsen kjetil.halvorsen@posten.no

Bekk & Ergo Group

Scrum Master: Fredrik Bach fredrik.bach@bekk.no

Technical Architect: Stefan M. Landrø: stefan.landro@bekk.no

Graphics: Espen Satver

Morten Wille Johannessen, Markus Krüger, Dag Stepanenko

NetLife Research

User Experience: Gjermund Also gjermund@netliferesearch.com

Kjell-Morten Bratsberg Thorsen

Kai Gilb: Management Coach: Kai

You can download this presentation

You will find it here: <http://www.gilb.com/FileGalleries>

Direkt link: http://www.gilb.com/tiki-download_file.php?fileId=279